

**HENRY DARÍO CUNHA RAMÍREZ**

**ESTRESSE NO COTIDIANO DE TRABALHO**

**DE BOMBEIROS DE SANTA CATARINA:  
Entre as Atividades Profissionais  
e as Exigências da Organização**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós- Graduação da Universidade Federal de Santa Catarina para obtenção do grau de Mestre em Engenharia.

Orientadora: Profa. Dra Zuleica M. Patricio.

**FLORIANÓPOLIS – SANTA CATARINA  
2002**

**HENRY DARÍO CUNHA RAMÍREZ**

**ESTRESSE NO COTIDIANO DE TRABALHO  
DE BOMBEIROS DE FLORIANÓPOLIS**

Dissertação aprovada como requisito parcial para a obtenção do grau de  
Mestre no Curso de Pós-Graduação em Engenharia de produção, da  
Universidade Federal de Santa Catarina, por uma Comissão formada pelos  
professores:

---

Orientadora Dra. Zuleica Maria Patrício

---

Dr. Francisco Antônio Pereira Fialho

---

Dr. Jose Luiz Crivelatti Abreu

Florianópolis, abril de 2002

*“Lo evidente y sensible es siempre engañoso, debido a que el orden de lo determinante nunca sería directamente accesible a la observación”*

Juan Carlo De Brassi (año 1991)

A  
**meus pais**  
*minha mais profunda gratidão,*  
*e a minhas filhas **lael e Maya***  
*por tudo o que representam na minha vida,*  
*dedico este estudo.*

## **AGRADECIMENTOS**

Este trabalho não poderia ter sido construído sem o apoio e a colaboração das seguintes pessoas e instituições, as quais merecem meu agradecimento.

À minha orientadora "Zuca", pela dedicação, paciência e confiança e solidariedade demonstradas ao longo dos diversos momentos de construção desse estudo.

À Claudia uma grande companheira que me acompanhou em grande parte dessa caminhada.

À amiga Carmem que com a alma das pessoas nobres leu este trabalho, dando sugestões.

Ao amigo Ernesto que colaborou na formatação da apresentação desse estudo.

À amiga Doris que colaborou para que este trabalho estivesse em forma, na última hora.

À equipe do Progesp do Hospital da Polícia Militar, Cristiane, Elizabet, Gomes e Sandra, que foram preciosos companheiros de barco em grande parte do processo.

Aos colegas do Núcleo Transcriar - UFSC (Núcleo de Estudos Participantes do Processo de Viver e Ser Saudável).

Ao comando do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar, por me abrir as portas para do desenvolvimento desse trabalho.

Às equipes do ASU (Alto Socorro de Urgência) por participarem ativamente nesse processo e ser a razão desse estudo

## SUMÁRIO

Lista de quadros.....	vii
Resumo .....	viii
<i>Abstract</i> .....	ix
<b>Capítulo 1 - Introdução</b> .....	1
<b>Capítulo 2 - Referencial teórico: O Estresse</b> .....	8
<b>Capítulo 3 - O Método de Estudo</b> .....	19
3.1 A Pesquisa Qualitativa.....	19
3.2 Caracterizando o Método de Estudo.....	22
3.3 O Processo de Conhecer e Agir na Realidade.....	25
3.3.1 Apresentando os locais e os sujeitos do estudo.....	25
3.3.2 Entrando no Campo: Confirmando o tema, o local e definindo os sujeitos do estudo.....	26
a) Estudo Exploratório.....	26
b) Negociando a Pesquisa com a Instituição.....	28
c) Considerações éticas do estudo.....	28
3.3.3 Ficando no Campo.....	29
a) Acompanhando o cotidiano dos Socorristas: Identificando as situações de Estresse no trabalho.....	30
b) Registrando e Analisando os dados.....	34
c) Agindo na Realidade.....	36
Programa do curso.....	41
Os encontros.....	41
3.3.4 Saindo do Campo.....	43
<b>Capítulo 4 - O cotidiano de trabalho do Socorrista e as diferentes Fontes de Estresse</b> .....	44
4.1. O cotidiano de trabalho do socorrista.....	44

4.2 O Estresse do Socorrista: Entre as Atividades Profissionais e as Exigências da Organização.....	49
4.3 O Processo de Resposta numa Ocorrência.....	53
4.4. O Estresse que criamos.....	55
<b>Capítulo 6 - Reflexões Finais.....</b>	<b>59</b>
<b>Referências Bibliográficas.....</b>	<b>63</b>
<b>Leituras Complementares.....</b>	<b>65</b>
<b>Apêndices</b>	
Apêndice 1 : Roteiro para a reunião com socorristas.....	68
Apêndice 2: Carta ao comandante do Corpo de Bombeiros.....	69
Apêndice 3: Declaração.....	70
Apêndice 4: Sobre o processo de trabalho.....	71
Apêndice 5: Formulário para registro das notas de campo.....	73
Apêndice 6: Formulário para registro das notas do pesquisador.....	74
Apêndice 7: Respostas ao questionário.....	75
Apêndice 8: Dinâmicas utilizadas no curso “Gerenciamento do Estresse” .....	79
Apêndice 9: Avaliação dos participantes do curso “Gerenciamento do Estresse.....	80
<b>Anexos</b>	
Anexo 1: Curso de resgate veicular/BBM/Lages.....	84
<b>Lista de Quadros</b>	
Quadro 1 : Levantamento de sintomas de estresse.....	10

## RESUMO

O presente estudo tem como objetivo principal compreender o processo de trabalho das equipes do ASU (Alto Socorro de Urgência) do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar de Florianópolis, focalizando o tema do estresse no cotidiano de trabalho desses profissionais.

Tomando como princípios metodológicos a pesquisa qualitativa que preconiza a importância da definição do objeto de estudo e da construção de suas técnicas de abordagem através de processos participantes no próprio contexto da pesquisa, este estudo mostra como, nos diferentes momentos do trabalho, o pesquisador construiu e desenvolveu sua "trilha" numa atitude de diálogo entre o conhecimento e a experiência.

Este estudo descreve o processo de uma práxis que, partindo do conhecimento da realidade das equipes de bombeiros que trabalham em emergências, fornecesse subsídios para a concretização dos cursos sobre o "Gerenciamento do Estresse" ministrados em quinze cidades do Estado de Santa Catarina.



## **ABSTRACT**

This study's main goal is understanding the process at team work level developed by ASU (Alto Socorro de Urgência), a fire fighters team which belongs to Florianópolis Military Police Fire Brigade. It focuses on the daily work stress undergone by these professionals.

Taking as methodological principles the qualitative research method that proposes the importance of defining the object of study, as well as the construction of the approach techniques through processes involved in the research context, it is shown in this study how, at different times, the researcher constructed and developed his "path" in an attitude of dialogue between knowledge and experience.

This study describes a theoretical and practical process. It originates in the knowledge of the reality faced by fire fighters who work at emergency sites, and it provides a background for conducting courses on "Stress Management" ministered in fifteen cities in the State of Santa Catarina.



## Capítulo 1

### INTRODUÇÃO

O presente projeto surgiu como consequência das considerações feitas a partir de um curso do qual participei como psicólogo sobre Técnicas de Controle de Estresse em fevereiro de 1996, organizado pelo CETREM – Núcleo de Treinamento para Prevenção de Emergências da Região Sul - da Pró-Reitoria comunitária da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC).

Participaram deste curso oficiais da Polícia Militar e Coordenadores da Defesa Civil de todo o país.

Este curso foi ministrado pela Doutora Jane Mocelin, professora do departamento de Psicologia do Instituto de Pesquisas em Desastres da Universidade de Manitoba (Winnipeg/Canadá), e presta assistência como consultora pela OMS a diversos países que possuem risco potencial de desastre. Nesse curso foi nos passado algumas técnicas de *Debriefing* e intervenção em crise para o estresse em emergências.

O *Debriefing* é uma técnica de apoio cuja essência é fornecer aos participantes a possibilidade de “ventilar” - colocar em palavras, emoções, sentimentos e pensamentos que decorreram do trabalho realizado numa situação de emergência.

A convivência, o relato e a troca das diferentes experiências relatadas pelos participantes do curso, somado à necessidade de considerar os aspectos que se referem ao estresse do profissional de emergências, foram alimentando em mim<sup>1</sup> o desejo de aprofundar os estudos nessa área.

Junto com o coordenador do CETREM finalizamos o curso com a necessidade de integrar os conhecimentos adquiridos a uma pesquisa que investigasse o estresse nos profissionais de Emergência do Corpo de Bombeiros.

---

<sup>1</sup> Neste trabalho opto pelo texto na primeira pessoa do singular quando estiver me referindo a minha ação enquanto pesquisador e autor. Também utilizarei a primeira pessoa do plural nos momentos em que estiver me referindo à equipe de saúde do Hospital da Polícia Militar.

Paralelamente, a partir do interesse do comando do Corpo de Bombeiros de Santa Catarina, formou-se uma equipe interdisciplinar no Hospital da Polícia Militar com o objetivo de indagar os níveis de Estresse no Corpo de Bombeiros.

Ao sermos procurados pela equipe do Hospital formada por assistentes sociais e psicólogos, resolvemos juntar esforços e começar um estudo exploratório visando saber os níveis de estresse dos profissionais que atuam no Corpo de Bombeiros.

Uma vez definido o tema, “Níveis e Fontes de Estresse” passamos a delimitar nosso objeto de estudo. Escolhemos para iniciar o nosso estudo exploratório o grupo de profissionais de Alto Socorro de Urgência (ASU) do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar de Florianópolis.

Nessa oportunidade, estava iniciando o Curso de Mestrado motivado pela necessidade de proporcionar um marco acadêmico que me desse subsídios conceituais e metodológicos para realizar a pesquisa do meu interesse, o estresse no trabalho. Aproveitando a experiência com os bombeiros, fiz da pesquisa citada anteriormente, parte do processo exploratório de meu estudo de dissertação. A partir desta, defini como tema “O estresse no Cotidiano de Trabalho de Bombeiros de Santa Catarina”.

Mas, qual seria a área que melhor se adaptar-se-ia às características do estudo e que poderia me proporcionar esses subsídios que estava procurando? Na reflexão percebi a relação deste projeto de pesquisa com a Ergonomia.

Em seu sentido etimológico, a Ergonomia pode ser entendida como o estudo das leis do trabalho. Por sua vez, a palavra trabalho tem um sentido de constrangimento e de sofrimento, quando provêm do Latim trabalho - *tripalium*: instrumento de tortura, e trabalhar – *tripaliare*: torturar. Já os gregos utilizavam um sentido diferente para trabalho – *ponos* – esforço e penalidade, e *ergon* – criação, obra de arte. A diferença, então, entre trabalhar no sentido de tortura e criação, ou seja esta contradição, continua sendo central na concepção moderna de trabalho (Fialho e Santos, 1990).

Segundo Laville apud Fialho e Santos (1990) ergonomia é a disciplina que procura a melhoria das condições de trabalho no sentido global do termo.

Já para Souza apud Silva Filho (1995) em qualquer situação onde existe trabalho humano, a ergonomia encontra campo para aplicar seus

conhecimentos, colhidos das diversas disciplinas que a apoiam e que fornecem o embasamento que permite sua intervenção com o fim de modificar a situação de trabalho em prol do homem.

Segundo Fialho e Santos (1990) a prática da ergonomia consiste em emitir juízo de valor sobre o desempenho de determinado sistema homem-tarefa. Considera-se que o sistema ou sistemas homens-tarefas são complexos e envolvem numerosas expectativas.

Sem querer esgotar a discussão sobre as definições dadas à Ergonomia, para os efeitos desse estudo, alguns autores coincidem em defini-la como sendo, um conjunto de conhecimentos em diversas áreas -Engenharia, Fisiologia, Medicina do Trabalho- aplicados à situação de trabalho na perspectiva de uma melhor adaptação do trabalho ao homem, dos diferentes pontos de vista: Saúde, Segurança, Organização do Trabalho.

Porque esta relação? Qualquer atividade humana implica necessariamente um processamento de informações mais ou menos complexo. Toda atividade de trabalho, por menos intelectual que seja, significa uma certa carga de trabalho mental, que dependendo das características ou exigências do trabalho em questão, vão definir o custo específico da tarefa.

Segundo Sperandio apud Bruzzi (1987) as exigências estarão relacionadas: à complexidade da tarefa seja pela sua menor ou maior dificuldade para o processamento de informações a ser realizado; ao estresse temporal ou pressão de tempo, referido à quantidade de dados ou informações a serem processadas por unidade de tempo; à duração do tempo em que a atenção deve ser mantida (processamento exigido).

Neste sentido, segundo Bruzzi (1987) os autores do Relatório final do Grupo de Psicologia Experimental e Carga de Trabalho sugerem que se abandone o termo mental, em oposição ao físico, substituindo-o por um termo mais abrangente, como carga de trabalho.

Na linha dos citados autores, postula-se a multidimensionalidade da carga de trabalho, já que a capacidade humana de processamento de informações é por si própria multidimensional -atenção, memória, raciocínio, resolução de problemas- Bruzzi (1987).

Mas de todos os efeitos, a vivência da carga de trabalho depende também das estratégias operativas adotadas pelo profissional.

Em se tratando dos socorristas, a atividade do dia-a-dia desses profissionais (que em alguns casos envolve risco de vida) demanda a necessidade de processar uma série de informações com uma marcada presença de estresse.

Agora cabe a pergunta, **por que** realizar um estudo sobre Estresse? Porque o estresse, é uma realidade constantemente presente na vida profissional, pois toda situação que exija do bombeiro que atua em emergência, resgate de pessoas presa às ferragens, atendimento a vítimas de acidentes, envolvendo familiares e comunidade, necessariamente, produzirá tensão e estresse.

Segundo Rosch apud Lipp (1996) as pesquisas nos Estados Unidos, como as realizadas no Instituto Americano de Stress, revelam que os níveis de estresse aumentaram de modo significativo e progressivamente nas últimas duas décadas, e que outros países podem estar experimentando um recrudescimento do estresse ainda maior. A maior fonte de estresse para os adultos é o estresse profissional, há pouco tempo descrito pela Organização Mundial da Saúde como uma “epidemia global”.

O grande interesse nas pesquisas sobre a relação entre estresse e saúde, decorre dos estudos científicos que apoiam essa vinculação (Lipp,1996). Para citar um exemplo, a ligação entre enfartes e estresse do trabalho é tão reconhecida, que em Nova Iorque, Los Angeles e em muitas outras cidades norte-americanas, considera-se que qualquer policial que sofra um evento coronariano, em serviço ou não, teve o problema coronariano relacionado com o trabalho e deve ser indenizado. Ele é indenizado mesmo se o evento ocorrer enquanto estiver de férias pescando num riacho, ou jogando em “Las Vegas” (Rosch, apud Lipp, 1996).

Atualmente, os estudos e as publicações sobre estresse e as suas conseqüências, abordam não só os sinais do estresse no corpo ou na mente, senão também, suas implicações para a Qualidade de Vida de um modo geral, incluindo o desempenho profissional.

Aliado às constantes exposições a agentes que causam estresse, a falta de habilidade dos indivíduos em lidar com o estresse fortalece ainda mais situações de vulnerabilidade que possam acarretar riscos para a própria saúde.

Estudiosos do tema, como Spielberger (apud Lipp, 1996) assinalam que os policiais estão entre os profissionais que mais sofrem de estresse.

No caso, para os bombeiros da PM (Policia Militar), resultaria de grande utilidade uma pesquisa que indagasse: os níveis e as principais fontes de estresse nesses profissionais, o que sabem sobre o tema, e quais as estratégias para lidar com o estresse pelo tipo de atividade que desempenham e pelas características das situações que devem enfrentar no seu cotidiano - situações limites, imprevisíveis que envolvem vidas humanas e muitas vezes com risco para a própria vida-.

Como esse conhecimento nem sempre está presente nas pessoas, torna-se necessário que recebam orientação específica quanto as estratégias para gerenciar o estresse. Dessa maneira, teriam acesso a informações a partir de discussões e leituras a respeito do estresse no seu dia-a-dia. No momento, a própria formação mais voltada para o serviço policial ostensivo, o condicionamento físico, instruções teóricas sobre relações humanas, noções de direito penal, primeiros socorros, não contempla a preparação psicológica e nem inclui programas de controle do estresse.

O fenômeno estresse está intimamente relacionado com a qualidade de vida da pessoa, por envolver diversos fatores como possíveis fontes de tensão, quais sejam: ambientais, fisiológicos, psicológicos e outros.

Mediante essa realidade emerge a seguinte pergunta de pesquisa, Quais as situações de estresse vivenciadas pelos bombeiros da Polícia Militar?, qual o significado destas, e quais as possibilidades de ação?

É dentro desse contexto que surgiu essa pesquisa, que teve por **objetivo geral** :

- Compreender as situações de estresse vivenciadas no cotidiano de trabalhadores de um grupo de bombeiros de Florianópolis que fazem atendimento de urgência, e promover espaços de participação para os profissionais do ASU de forma que construam e desenvolvam condições para gerenciar suas situações de estresse.

E que teve como **Objetivos Específicos**.

- Identificar as situações de estresse no cotidiano do trabalho desses profissionais que interferem com a sua qualidade de vida.
- Propiciar um espaço de participação ativa através de um curso, para que os profissionais compartilhem suas experiências visando a construção e internalização de formas operativas de gerenciamento do estresse no seu cotidiano.

No presente estudo, o assunto estresse pode ser considerado como um “**analisador**” - utilizando um termo cunhado por Guatari (1980) - no sentido de possibilitar um olhar a partir de um elemento “pretexto ou sintoma” mais superficial como formando parte de um fenômeno mais complexo a indagar. No caso, o estresse no Socorrista, seria o analisador que propiciaria um olhar sobre a situação do seu cotidiano favorecendo não só a produção de conhecimentos, assim como também, uma reflexão crítica e ativa dos sujeitos acerca da qualidade do seu dia-a-dia que contribua para os próprios sujeitos do estudo, o que redundaria num benefício para a sociedade, no sentido de que se trata de "cuidar de quem cuida".

Para responder os diferentes momentos do estudo como um todo, decidi optar pelo método qualitativo de pesquisa, mais especificamente, um estudo de caso com técnicas de pesquisa-ação.

O presente estudo foi desenvolvido junto às equipes de Bombeiros de Alto Socorro de Urgência da Unidade do Estreito da Polícia Militar de Florianópolis, escolhidos aleatoriamente, no período de 1996 a 1999.

O presente trabalho constitui-se dos seguintes capítulos: o capítulo 2 faz uma explanação do marco referencial que sustenta esta pesquisa, através de alguns autores que tratam o tema Estresse.

No capítulo 3, o Método do Estudo, há uma exposição sobre a Pesquisa Qualitativa, abordando particularmente alguns tipos de estudos qualitativos, para em seguida passar a descrever e caracterizar o método de estudo utilizado na presente dissertação. Assim sendo, este capítulo mostra o traçado dos diferentes passos da pesquisa, passando pela contextualização no que se refere a sujeitos e locais do estudo, seguindo pela apresentação do estudo exploratório, para depois descrever os momentos de conhecer o cotidiano dos



trabalhadores do ASU (Alto Socorro de Urgência) finalizando o capítulo com o agir na realidade, referindo-se ao momento em que são ministrados os cursos sobre Gerenciamento do Estresse Profissional e Pós-Traumático.

O capítulo 4 ingressa no cotidiano dos socorristas, descrevendo como se dá o processo de trabalho, numa perspectiva que focaliza o Estresse desse profissional. O capítulo 5 aborda o diálogo que mantive com os diferentes autores que tratam a questão do Estresse e qual a relação com o cotidiano dos bombeiros. E para finalizar, o último capítulo trata das considerações finais, das reflexões sobre o processo de pesquisa como um todo e o que significou para mim a realização deste estudo.

## REFERENCIAL TEÓRICO: O ESTRESSE

O termo estresse foi usado, na área da saúde, pela primeira vez, em 1925 por Hans Selye<sup>2</sup> que ainda estudante de medicina na Universidade de Praga, notou que muitas pessoas sofriam de várias doenças físicas e reclamavam de alguns sintomas em comum, tais como: falta de apetite, pressão alta, desânimo e fadiga. Tal observação desencadeou extensas pesquisas médicas que culminaram com a definição, na época, de *stress* como um desgaste geral do organismo. O autor acima citado, define estresse como sendo: “ o estado manifestado por uma síndrome específica constituída por todas as alterações não específicas produzidas num sistema biológico”.

Bauk (1985, pp.29) prefere conceituar estresse como: “o conjunto de reações físicas, químicas e mentais do nosso organismo a circunstâncias que nos excitam, amedrontam, confundem, nos põem em perigo ou nos irritam.

No que se refere ao conceito de Estresse, tanto a medicina quanto a biologia tem incorporado o termo “*stress*” (que na linguagem técnica do inglês o define como sendo uma força que deforma os corpos ou provoca tensão), como o processo ou mecanismo geral com o qual o organismo mantém seu equilíbrio interno, se adaptando às exigências, tensões e influências às que se expõe no meio no qual se desenvolve.

Em outras palavras, na situação de estresse existe um estado de tensão que provoca a ruptura do estado de equilíbrio interno. Cannon (1953), o famoso fisiologista de harvard , posteriormente denominou tal capacidade dos seres vivos manterem constante seu estado de equilíbrio de homeostase. Poder-se-ia traduzi-lo, aproximadamente, como a capacidade que tem um organismo de estabilizar-se.

Cannon apud Spielberger (1979) realizou pesquisas sobre os mecanismos homeostáticos relacionados às reações de "fuga ou luta" frente a estímulos estressantes. As mudanças neuroendócrinas que ocorrem por

---

<sup>2</sup> Hans Selye: endocrinologista que introduziu o termo "*stress*", para designar uma síndrome resultado de vários agentes nocivos

ocasião da exposição do organismo a uma variedade de estressores seriam uma ativação dos mecanismos homeostáticos e uma mobilização do corpo para possibilitar uma resposta, ou fugir ou enfrentar uma ameaça, um perigo ou um desafio, reais ou imaginários.

Segundo Lipp (1999), na quebra de estado de equilíbrio se produz um descompasso entre os vários órgãos do corpo. Neste caso alguns precisarão trabalhar mais e outros menos para se adaptar às exigências da nova situação. Isso é o chamado estresse inicial. Lipp (1999) coloca que: “o ser humano têm como tendência a busca do equilíbrio, e que em situações de tensão, existe como que automaticamente um esforço especial para o restabelecimento da homeostase”. Segundo a mesma autora, é justamente tal esforço que resulta numa resposta adaptativa do ser humano e às vezes exige um considerável desgaste e utilização de reservas de energia física e mental.

Este processo ou mecanismo geral ou sistema psico-neuro-endocrinológico, é o que se denomina com o termo em português estresse. Segundo Hans Selye (1975) o termo estresse que provém da Física designa a pressão provocada sobre a estrutura de uma superfície. O citado autor define “estresse” como uma resposta não específica do organismo a toda exigência que lhe é feita.

Na perspectiva de Everly & Rosenfeld (1981), estresse é uma reação psicológica que envolve aspectos emocionais, físicos, mentais e químicos, a determinados estímulos que irritam, amedrontam, excitam e/ou confundem a pessoa. Desta forma, a causa do estresse pode ser um acontecimento bom, como ganhar na bolsa de valores, ou ruim, como a morte de alguém querido. As reações produzidas no organismo são idênticas independentemente do evento ser positivo ou negativo.

O conceito estresse envolve a interação do organismo com o meio, o que poderia levar a definir o estresse segundo o estímulo, a resposta ou o conceito estímulo-resposta.

- 1) O estresse é a força ou o estímulo que age sobre o indivíduo e que dá lugar a uma resposta.
- 2) O estresse é a resposta fisiológica ou psicológica do indivíduo perante um estressor ambiental.

3) Estresse é uma consequência da interação dos estímulos ambientais e da resposta particular do sujeito.

É justamente essa resposta, a que provoca uma série de modificações físicas, biológicas e hormonais. Mas existe previamente uma avaliação ou atribuição consciente ou inconsciente dos fatores estressantes, que permite considerar qual seria a resposta mais adequada às demandas externas. Quer dizer, as respostas do organismo se realizam nos planos biológico, físico e psicológico através do complexo sistema psico-neuro-endocrinológico.

Às causas ou fatores que provocam estresse são definidos como agentes estressores.

Muitas vezes, um estímulo pode tornar-se um estressor em função da interpretação cognitiva, ou significado, que o indivíduo atribui a ele, outras vezes o estímulo é inerentemente estressante, afetando o sujeito através de processos sensoriais e metabólicos, como nos casos de fome, intenso frio ou calor.

A Organização Mundial da Saúde (apud Oficina Internacional do Trabalho, 1996) define o estresse, como o “conjunto de reações fisiológicas que preparam o organismo para a ação”.

O ônus do estresse é incalculável, tanto em termos humanos como econômicos. Os custos mais visíveis se revelam através de doenças, absenteísmo, acidentes; os custos mais escondidos, podem se apresentar, como relacionamentos rompidos, ou também a diminuição da produtividade.

Um certo estresse resulta importante para nossa saúde e desempenho. O estresse funciona como um estímulo que nos impulsiona à ação. Fisiologicamente, a ausência total de estresse é equivalente à morte. Nesse ponto, o tédio e a ausência de estímulo pela falta de estresse também pode ser prejudicial à nossa saúde e desempenho. Ambos melhoram com o aumento, não exagerado do estresse. Uma vez ultrapassado o pico da nossa capacidade de resposta, declinam nossa saúde e o nosso desempenho.

Os níveis adequados de estresse denominados eustresse por Seyle, (1975) são definidos como os pontos máximos, onde o estresse aumenta e a saúde e o desempenho do indivíduo também. Esta é a fase positiva do estresse. A angústia começa quando o estresse continua aumentando, mas a

saúde e o desempenho diminuem. Isto corresponde à fase negativa do estresse, denominada pelo citado autor de distresse.

Todos temos diferentes limiares de estresse e esse nível de tolerância difere de um sujeito para outro. Assim todos temos um limite, além do qual o estresse deixa de ser necessário para se tornar deletério para nossa saúde e desempenho.

Segundo Selye (1975), até chegar à doença de adaptação ou doença psicossomática por distresse, o sistema deverá passar pelas diferentes **Fases do Estresse**: alarme ou alerta, resistência e exaustão.

Na primeira fase, de alerta, iniciam-se uma série de respostas fisiológicas, todo o corpo fica em estado de alerta. Nem sempre a pessoa experimenta essas sensações como sendo estresse.

A segunda fase, de resistência, decorre da tentativa da pessoa em se adaptar à situação e restabelecer o equilíbrio interno. Caso o consiga, alguns dos sintomas apresentados na primeira fase tendem a desaparecer.

Se a pessoa não conseguiu recobrar esse equilíbrio, se utilizando de toda a energia que o organismo precisava para outras funções vitais, o sujeito ingressa na terceira fase, a de exaustão. Nesta etapa reaparecem alguns sintomas do começo e outros se desenvolvem.

O processo do estresse é complexo e envolve a inter-relação mente-corpo. As mensagens de estresse dentro do sistema nervoso é processada através de três vias principais.

Para o cérebro através dos nervos motores, até os braços, as pernas e outros músculos esqueléticos, preparando-os para o movimento

Uma via involuntária (sistema nervoso autônomo). Esta via compreende os reflexos físicos e emocionais que atuam no sentido de preparar o organismo para uma ação potencial que possa vir a ser necessária. O conjunto de estímulos que prepara o corpo é independente da ação final.

O sistema nervoso autônomo está integrado pelos sistemas, simpático e parasimpático.

O sistema simpático é responsável pelas reações de estimulação ou de estresse (aumento da frequência cardíaca, respiratória, mas com redução da atividade gastrointestinal).

O sistema parassimpático devolve ao corpo o estado de repouso pela redução da frequência cardíaca, diminuição da respiração, estimulação da transpiração e aumento da atividade gastrointestinal.

Resulta de vital importância para o organismo, o equilíbrio entre os dois sistemas; caso contrário, o acionar constante do sistema simpático, coloca o organismo em desequilíbrio, trazendo um ônus para o bem-estar e a saúde.

A outra via voluntária é responsável pela percepção, avaliação e tomada de decisões determina se a preparação física é necessária e útil ou inadequada e prejudicial. As ações, ou as próprias respostas, são conscientes e podem ocorrer somente quando nós percebemos e avaliamos a situação: a reação de estresse, que é a preparação física, pode, portanto, ser evidente tanto pela atuação consciente e voluntária como pela ativação inconsciente e involuntária que mantém o corpo em estado de prontidão.

Finalmente, as mensagens vão do cérebro até o interior das glândulas supra-renais que liberam adrenalina na corrente sangüínea, como estimulante geral.

O hipotálamo também recebe mensagens de estresse, transmitidas do cérebro ao longo de vias do sistema nervoso, e, de lá, um segundo sistema hormonal ou endócrino, é ativado. Este sistema funciona mais lentamente que o nervoso, na reação de estresse, mas pode manter seus efeitos no corpo por maiores períodos de tempo.

Pensa-se que o hipotálamo seja o centro de controle de emoções do cérebro. Dele, mensagens de estresse podem ser direcionadas para muitas glândulas diferentes. Quando a glândula pituitária recebe um sinal do hipotálamo, libera na corrente sangüínea hormônios que, juntamente com aqueles, elevam o nível de glóbulos sangüíneos brancos (influenciando algumas reações imunológicas e alérgicas), alteram o equilíbrio de sais e água (elevando gradativamente a pressão sangüínea, pela mudança dos padrões de excreção) e estimula a glândula tiróide (Witkin -Lanoil, 1985).

Na situação de Estresse acontecem uma série de Reações Fisiológicas:

- Há maior necessidade de sangue no cérebro, pulmões, braços e pernas para o transporte de oxigênio e suprimentos, para tanto há um aumento de frequência cardíaca e da pressão arterial.

- Em função da musculatura precisar mais oxigênio existe um aumento da respiração, tornando-se mais profunda e rápida.
- Pela necessidade de ação, há um aumento da tensão muscular, os músculos ficam contraídos.
- Por haver um superaquecimento da musculatura, há necessidade de resfriamento, com tal motivo aumenta a sudorese.
- Existe maior gasto energético e para sua pronta utilização e reposição, são liberados para a corrente sanguínea, açúcares e gorduras.
- Em caso que haja lesão, e para reduzir as perdas sanguíneas, há liberação de fatores de coagulação do sangue, para que este coagule mais rapidamente.
- Redução da atividade gastrointestinal.

Estas reações que em determinadas situações são naturais e necessárias, são da responsabilidade do sistema simpático. O problema se apresenta quando, uma vez passada a situação que exigiu da pessoa uma resposta adaptativa, e que desencadeou uma série de reações já descritas, o indivíduo não consegue acionar o sistema parassimpático, que seria responsável pela redução das respostas supracitadas devolvendo o corpo ao estado de repouso.

Um alerta deve ser feito, cuidado!, nem sempre um probleminha no estômago, ou de pele, um momento de irritabilidade, ou a necessidade de ficar só num determinado dia, significam necessariamente que estamos perante uma pessoa em situação de estresse. Mas, se os sintomas se somam e se repetem com certa frequência, o quadro sintomatológico do estresse pode estar presente (quadro 1).

Quadro 1. Levantamento de sintomas de estresse	
Marque na tabela de respostas quantas vezes na última semana você sentiu o descrito abaixo	
1.	Tensão muscular, tais como aperto de mandíbula, dor na nuca etc.;
2.	Hiperacidez estomacal (azia) sem causa apartente;
3.	Esquecimento de coisas corriqueiras, como o número de um telefone que usa com frequência, onde pôs a chave, etc.;
4.	Irritabilidade excessiva;
5.	Vontade de sumir de tudo
6.	Sensação de incompetência;
7.	Pensar em um só assunto ou repetir o mesmo assunto;
8.	Ansiedade;
9.	Distúrbio de sono, ou dormir demais ou de menos;

10. Cansaço ao levantar;  
 11. Trabalhar com um nível de competência abaixo do seu normal;  
 12. Sentir que nada mais vale a pena.

**Tabela de Respostas,,,,,**

Itens	Frequência na última semana
1	-----
2	-----
3	-----
4	-----
5	-----
6	-----
7	-----
8	-----
9	-----
10	-----
11	-----
12	-----

**Verifique o significado de sua pontuação**

Considere apenas o número de itens assinalados que apresentaram mais de quatro reincidências

Nenhum item assinalado      Parabéns, seu corpo está em pleno funcionamento no que se refere ao estresse.

De 1 a 3 itens assinalados      A vida pode estar um pouco estressante para você. Avalie o que está ocorrendo.

Veja o que está exigindo demais de sua resistência. Pode ser o mundo lá fora, pode ser você mesmo. Fortaleça seu organismo.

De 4 a 8 itens assinalados      Seu nível de estresse está alto, algo está exigindo demais do seu organismo.

Você pode estar chegando no seu limite. Considere uma mudança de estilo de vida e de hábitos. Analise em que o seu próprio modo de ser pode estar contribuindo para a tensão que está sentindo.

Mais de 8 itens assinalados      Seu nível de estresse está altíssimo. Cuidado. Procure ajuda de um psicólogo especializado

em estresse. Sem dúvida você tem fontes de estresse representadas pelo mundo ao seu redor (pode ser família, ocupação, sociedade etc.) e fontes internas (seu modo de pensar, sentir, de ser) com as quais precisa aprender a lidar.

Fonte: Centro Psicológico de Controle do Stress de São Paulo



Segundo Lipp existem duas **fontes** que podem vir a causar Estresse: as **fontes internas**, relacionadas ao estresse que a própria pessoa cria. Neste ponto a autora enfatiza a importância do modo particular com que o indivíduo enfrenta o estressor e modula sua reação. Dessa maneira, os estressores atuam segundo a sua capacidade de intervir no campo simbólico do próprio sujeito.

As **fontes externas**, são vinculadas aos estímulos que a pessoa recebe do meio ambiente: pessoas, situações, que podem se tornar uma fonte de tensão.

O repertório de respostas que o organismo utiliza para lidar com os estressores foi chamado de *coping* por Lazarus e associados apud Castiel (1994). Trata-se da maneira como cada pessoa percebe os estímulos psicossociais e age diante destes. Atualmente este aspecto vem sendo bastante estudado nas investigações com pacientes oncológicos.

### **O Estresse no Profissional de Emergência: Incidente Crítico**

Diversos estudos indicam que mais de 85% dos profissionais de emergência vivenciaram reações agudas de estresse após trabalharem em um ou mais incidentes críticos. Felizmente estas reações são temporárias e os indivíduos se recuperaram em algumas semanas.

Define-se Incidente Crítico a qualquer situação que está fora da faixa comum de experiência humana, cujo impacto causa reações emocionais inusualmente fortes e que tem o potencial de interferir na capacidade do profissional tanto para funcionar na cena, quanto mais tarde.

<b>Quadro 2: Exemplos de Incidentes Críticos</b>
Contato com crianças mortas ou gravemente doentes ou feridas. Morte de um colega no trabalho operacional. Lesão grave em um profissional de cuidados de emergência no trabalho operacional. Atendimento a uma pessoa que seja parente ou amigo e que esteja morrendo ou em condições muito graves. Suicídio de um colega de emergência. Um desastre. Uma pessoa muito violenta que ameace a integridade física do profissional.

Qualquer caso com interesse excessivo.

Morte de um cidadão causada por operações de emergências, tais como um acidente entre um carro particular e um veículo em serviço de emergência.

Qualquer evento que apresente um impacto poderoso não habitual sobre o grupo

Em virtude do exposto, existe uma forte relação entre Estresse e saúde. A eliminação das fontes de estresse, diminuindo a ação dos agentes estressores, que aumentam os níveis de tensão e causam desconforto, necessariamente tem como consequência uma melhora no bem-estar, e na qualidade de vida da pessoa.

### **Como administrar o Estresse**

Muitas são as técnicas sugeridas e os recursos que individualmente podem ser mobilizados para administrar o estresse.

As estratégias utilizadas como respostas às situações estressantes expressam as diferenças individuais das pessoas.

Contribuem para a operatividade de tais estratégias, a sensibilidade às próprias reações, o conhecimento do potencial estressor de uma situação, e a capacidade de ensaiar um repertório de respostas diversas.

Os diversos métodos adotados de enfrentamento das situações estressantes revelam os modelos que as pessoas têm sobre a vida. Modelo no sentido de sistema de idéias, valores e crenças a respeito de si próprio e do mundo, que como tal, permite, aceitar determinado tipo de respostas, e ao mesmo tempo limita outras opções alternativas, porque resultam incompatíveis com esse paradigma.

Algumas das técnicas mais sugeridas pela literatura especializada são: exercícios físicos, loga, *biofeedback*, meditação e relaxamento.

A prática regular de exercícios físicos, acompanhada de bons hábitos de saúde, traz benefícios que resultam protetores ou até amortecedores contra o estresse. Além de aumentar a resistência geral ao estresse, previnem doenças cardio-vasculares e repercutem favoravelmente na auto-estima.

A loga por combinar na sua prática, a respiração o relaxamento e a meditação, resulta um excelente recurso para administrar o estresse.

O *Biofeedback* consiste numa técnica que se utiliza de recursos visuais e auditivos para que a pessoa a partir de um treinamento consiga perceber o que acontece no seu corpo, e assim como gerenciar a mudança de diversas atividades fisiológicas de seu organismo. Como método o *biofeedback* possibilita a neutralização dos efeitos deletérios do estresse.

A meditação, segundo Bauk (1985), é um recurso que manifesta benefícios consideráveis no enfrentamento do estresse. O citado autor menciona que no estado de meditação há diminuição da pressão arterial, e dos batimentos cardíacos e da frequência respiratória, assim como outras alterações fisiológicas que favorecem a resposta anti-estresse.

A importância do relaxamento reside no favorecimento das ações do sistema parassimpático, para que a pessoa alcance estados de repouso que favorecem o restabelecimento do equilíbrio tão necessário no organismo.

Em relação à qualidade de vida, Patrício et al (1999) abordam a questão citando diversos autores que trabalham com novos paradigmas. Nessa perspectiva, pensar a respeito da qualidade de vida, significa repensar nossos referenciais, implica desenvolver processos de “mudança de consciência” que possibilitem um olhar diferente sobre as diversas situações de vida, um olhar que não nos fragmente, não nos mecanize e não nos torne mercadoria.

Sair dessa fragmentação significa transcender a racionalidade dos pares: mente-corpo, corpo-alma, psíquico-físico. Para superar esses dualismos, o corpo não pode ser limitado a sua capacidade de produzir, assim como a alma não pode ser considerada um reduto exclusivo da religião.

Para Patrício (1995), a qualidade de vida 'saudável', o bem viver, está relacionada à qualidade das interações que o ser humano desenvolve no seu cotidiano, seja com ele mesmo, com os outros seres humanos ou com o ambiente mais complexo, e à satisfação que tem nessas interações em relação ao atendimento de suas necessidades, enquanto indivíduo e coletivo, considerando toda a dimensão subjetiva e complexa dessa compreensão. A qualidade de vida mostra o quanto esse indivíduo sente prazer e felicidade nesse processo de construção de sua realidade. Assim é que, o ser humano

que vive em constante mal-viver, ou seja, que não tem ou tem poucos momentos de felicidade e prazer, apresenta maior suscetibilidade às doenças, ou a sofrer, e também provoca em outros seres situações precoces de limite.

## **Capítulo 3**

### **O MÉTODO DO ESTUDO**

#### **3.1 A Pesquisa Qualitativa**

Porque Pesquisa Qualitativa? O que justifica sua escolha? Para tal, Patrício, (1999, p.64) coloca as seguintes interrogações: “Que métodos dariam conta de trabalhar sobre uma determinada situação de estudo, segundo os significados do próprio ser humano pesquisado? Que métodos consideram – e orientam sobre - a participação do pesquisador no processo e produto do conhecimento? ... Que métodos ... ainda poderiam colaborar para a qualidade de vida da humanidade através de princípios éticos e estéticos do viver individual e coletivo?”

Segundo a autora, os métodos qualitativos de pesquisa possibilitam operacionalizar as concepções que surgem dos novos paradigmas.

A investigação qualitativa permite desenvolver condições para trabalhar, transformar, as questões que dizem a respeito da qualidade de vida, tanto no que se refere ao produto da pesquisa relacionado ao conhecimento aplicado, quanto nos casos em que o próprio estudo cria situações de mudança para os próprios sujeitos da pesquisa.

O material por excelência na investigação qualitativa é a linguagem verbal e não verbal, veículo da fala cotidiana, mas a fala reveladora de sistemas de valores, normas, costumes, seja através do grupo ou através de um porta-voz. Seguindo essa linha, existem modelos de pesquisa qualitativa tais como a pesquisa participante e a pesquisa-ação, onde o próprio processo de conhecimento promove uma transformação sobre a realidade pesquisada.

Para Patrício (1999, p.67) “Os métodos qualitativos consideram que os fenômenos são construídos pela subjetividade humana em seus significados culturais e afetivos, particulares e coletivos”. Em tal caso o estresse como fenômeno, também provem de fontes internas, da singular forma que tem o sujeito de lidar com os fatos da vida.

Com a finalidade de justificar e remarcar a escolha da pesquisa qualitativa como linha de abordagem do presente estudo, fui buscar

embasamento em diversos autores que possibilitassem uma melhor compreensão das características da investigação qualitativa.

Segundo Polit & Hungler (1995) a pesquisa qualitativa preocupa-se com os indivíduos e seu ambiente em todas as suas complexidades o que lhe dá a característica de holística. Também é naturalista no sentido de que o pesquisador não recebe imposição de controle ou limitação para o desenvolvimento de seu estudo. Sustentam ainda os autores que, é justamente a descrição feita dos próprios atores da experiência humana, tal qual ela é vivida e definida por eles, a que proporcionará os conhecimentos sobre os próprios sujeitos.

Para Bogdan e Biklen (1994), são cinco as características que destacam a investigação qualitativa e que por sua vez diferenciam um estudo de outro, sem que para tal caracterização devam contemplar-se necessariamente todas.

*Na pesquisa qualitativa, o ambiente natural é a fonte direta dos dados, cujo instrumento principal é o investigador.* Entende-se que, para uma melhor compreensão das ações dos sujeitos, estas devem ser observadas no ambiente onde habitualmente ocorrem. A contextualização dos atos dos sujeitos e que os torna mais compreensíveis, daí a necessidade de que o investigador se desloque freqüentemente para o local de estudo.

*A abordagem qualitativa é descritiva.* Os autores sustentam a premissa que, para se obter uma visão mais esclarecedora do nosso objeto de estudo, resulta de importância respeitar tanto quanto for possível, todos e cada um dos dados que se apresentam, porque todos são relevantes.

*Existe uma maior preocupação por parte dos pesquisadores qualitativos, no processo e sua importância para o desenvolvimento da investigação do que nos resultados e produtos da mesma.* Nesta linha, importa saber, questionar “como” as pessoas agem, realizam suas atividades, como é seu cotidiano. Os “como” funcionam como linhas norteadoras para a busca de dados, como se fossem portas de acesso para uma melhor compreensão do fenômeno.

*Há uma tendência por parte dos pesquisadores qualitativos a analisar os dados de forma indutiva.* Se trata muito menos de confirmar hipóteses, do que construir, agrupando os dados particulares, a medida que vão surgindo. O

investigador não supõe que o que tem resulta suficiente para explicar as questões que se propõe pesquisar, pelo contrario as conexões de compreensão dos fenômenos são construídas no próprio processo.

*A importância do significado na investigação qualitativa.* O sentido que os atores dão a suas atividades, e às suas vidas, resulta de relevante interesse para o investigador. Com tal perspectiva, os pesquisadores seguem estratégias e procedimentos que possibilitem considerar através de diálogos por exemplo, o ponto de vista dos sujeitos sobre suas próprias experiências.

São características particulares dos estudos qualitativos, alguns pontos básicos. Identificamos a pesquisa qualitativa como qualquer tipo de pesquisa, cujas descobertas não são realizadas por procedimentos estatísticos ou outra forma de quantidade. Segundo Corbin e Strauss (1991), a pesquisa tanto pode se referir, à vida das pessoas, seus comportamentos, suas histórias, quanto ao funcionamento organizacional, movimentos sociais, assim como também à interação dos relacionamentos.

Sob este ponto de vista, para melhor compreendermos um fenômeno de uma forma integrada, ele deve ser focalizado dentro do contexto em que se encontra. Desde esta perspectiva, o pesquisador vai a campo a procura de “captar” o fenômeno em estudo a partir da perspectiva das pessoas nele envolvidas, considerando todos os pontos de vista relevantes (Godoy, 1995).

Para entendermos a dinâmica do fenômeno, os diversos dados são coletados e analisados. No decorrer da investigação qualitativa, o estudo pode ser traçado através de diversos caminhos, oferecendo assim diferentes condições para a condução da pesquisa. Apresentamos aqui as idéias principais dos diferentes tipos de estudos qualitativos.

Embora o estudo seja apresentado sob o enfoque do pesquisador, por considerar que o comportamento de um sujeito só é compreensível sob o ponto de vista do ator, a ênfase, o que confere valor à pesquisa, resulta da perspectiva do próprio sujeito.

### 3.2 Caracterizando o método de estudo

Laszarfeld citado por Haguette (1997), identifica algumas situações onde a pesquisa qualitativa resulta oportuna. Na necessidade de “dados psicológicos que são reprimidos ou não facilmente articulados como atitudes, motivos, ...”.

Noutro sentido a Pesquisa Qualitativa possibilita não ficar amarrado a variáveis ou categorias, tendo sempre a oportunidade de reformular o problema no decorrer do processo. Não existindo por outra parte, a urgência de ter que captar determinados dados em um único momento.

Visando responder as questões de “como” e “por quê” certos fenômenos acontecem, optei por um estudo de caso com momentos de Pesquisa-Ação.

**O estudo de caso** é um tipo de pesquisa que se caracteriza pela observação profunda e detalhada de um contexto, ou indivíduo, de uma única fonte de documentos ou de um acontecimento específico.

Procurando responder às questões “como e “por quê” certos fenômenos ocorrem, o estudo de caso tem se tornado a estratégia preferida dos pesquisadores, principalmente quando há pouca possibilidade de controle sobre os eventos estudados e quando o foco de interesse é sobre fenômenos atuais, que só poderão ser analisados dentro de algum contexto da vida real.

O objetivo fundamental do estudo de caso como tipo de pesquisa, é analisar intensamente uma dada unidade social, como exemplo: o trabalho de uma comissão comunitária, uma equipe de futebol, a vida de uma instituição, ou a atividade desenvolvida por um grupo de pessoas.

Citado por Godoy (1995), Yin refere-se ao estudo de caso como uma forma de fazer pesquisa empírica que investiga fenômenos dentro do contexto de vida real, nas situações em que as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidas, onde se utilizam múltiplas fontes de evidência.

Para pesquisar esse ser humano na sua complexidade, os princípios da etnometodologia serviram-me como base, possibilitando-me compreender esses sujeitos, como indivíduos que têm história, religião, política, e que por sua vez, estabelecem interações com as pessoas e com o meio constantemente.

De um modo geral, a preocupação da etnometodologia é esclarecer como



os relatórios ou relatos, ou as descrições sobre um acontecimento, relação coisa, são produzidos em interação, o que lhes confere um claro estatuto metodológico.

Neste ponto, citado por Coulon (1987) Garfinkel propõe que, o interesse dos estudos etnometodológicos, resulta de analisar tanto as atividades realizadas cotidianamente pelos membros, quanto das estratégias que utilizam para sua execução.

Segundo Haguette (1997), seria a maneira peculiar de buscar, de sentir, de ver, certa realidade, porém, ... ‘ver relatando’, porque a fala constitui o mesmo ambiente sobre o qual se fala. Trata-se segundo a autora de estudar como o sujeito organiza o conhecimento sobre as suas atividades ordinárias.

No trabalho “Introdução à pesquisa em ciências sociais” (1987) Triviños faz uma diferenciação entre os tipos de estudo de caso. Entre eles caracteriza os estudos de caso observacionais, onde a observação participante adquire a relevância de ser a principal técnica de coleta de dados a ser utilizada.

A escolha pelo **estudo de caso** reside no fato de nos permitir uma observação mais profunda e detalhada de um contexto específico, no caso um grupo de socorristas bombeiros da Polícia Militar. Mas a razão essencial que justifica a opção, decorre por uma parte, da pouca possibilidade de controle sobre os eventos estudados; e por outra, esses fenômenos relacionados com o estresse no cotidiano desses profissionais, só poderão ser analisados dentro de seu próprio contexto de vida real.

Nessa perspectiva o homem segundo Minayo (1996) é visto em movimento, com suas contradições, seus conflitos, em trânsito de mudança ou também com certas regularidades.

Para “olhar” o estresse através do cotidiano, é preciso se adentrar no campo dos significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, ou seja, como diz Minayo (1996) aprofundar no espaço das relações, dos fenômenos e dos processos que não podem ser reduzidos a variáveis.

Trata-se de compreender com o sujeito ou grupo de sujeitos, a partir da própria especificidade de sua situação, para entendermos os sentidos de suas ações.

Para nortear o nosso olhar de pesquisadores, integraremos alguns dos

princípios da **etnometodologia**, que nos alerta para a necessidade de buscar a compreensão da cultura do grupo, favorecendo ver esses indivíduos, como seres humanos com história, religião, política, e formas de ver o mundo e de interagir com o outro.

Para Polit & Hungler (1995), desde a perspectiva etnometodológica, procura-se desvelar a forma pela qual as pessoas atribuem sentido às suas atividades cotidianas e interpretam seus mundos sociais, de modo a comportar-se de formas socialmente aceitas. Desde esta linha, existe a tentativa de descortinar, as razões que estão por trás dos seus comportamentos.

Assim os relatos do mundo social feitos pelos próprios membros, diz Coulon (1987), devem ser considerados, não como o que verdadeiramente se passa, senão como “realizações em situação”. A preocupação etnometodológica, direciona a sua compreensão para as modalidades que adquirem os relatos, as descrições de um acontecimento, de uma relação, tal como são produzidos em interação, de maneira a alcançar um estatuto metodológico claro.

Neste estudo de caso com momentos de pesquisa-ação, tenho como objetivo não somente a coleta de dados, senão que desempenho papel ativo enquanto objetivo a modificação do contexto. Este seria na visão de Thiollent (1988) o objetivo prático. Segundo este autor, um dos principais objetivos da escolha metodológica, é fornecer aos participantes os meios para obterem a capacidade de dar resposta com maior eficiência aos problemas da situação em que ocorrem.

Desde esta perspectiva, o ser humano é considerado em movimento em interação dialética com o mundo..., nas diferentes dimensões de seu processo de viver. É um ator ativo nas suas limitações de saúde mas com potencialidades para transformá-las com o auxílio de um processo educativo de mediação através da sua participação, “na sua consciência, nos seus sentimentos e concretude do corpo, enquanto indivíduo coletivo”. (Patricio et al, 1995, p. 23).

Os momentos de Pesquisa-Ação como forma de abordagem explicam-se pela característica da temática do estudo, e pela necessidade de intervenção nos sujeitos, fundamentalmente porque, faz-se necessário uma apropriação do conhecimento por parte dos pesquisados, para a aplicação em todos os

aspectos da sua vida.

### **3.3 O Processo de conhecer e agir na realidade**

#### **3.3.1 Apresentando os locais e os sujeitos do Estudo**

O estudo como um todo foi realizado no período de maio de 1996 a dezembro de 1999 em vários locais e momentos. No primeiro momento do estudo exploratório da pesquisa, os sujeitos foram os socorristas do Corpo de Bombeiros de Florianópolis num total de 48 profissionais reunidos no Hospital da Polícia Militar com o intuito de, a partir do encontro e do diálogo, elaborar um questionário para sua posterior aplicação.

Uma vez elaborado o questionário, ainda na fase exploratória do estudo, foi aplicado à totalidade dos bombeiros envolvidos no Hospital. Os locais foram os próprios quartéis onde realizam seu trabalho.

Num segundo momento, realizei o acompanhamento de 14 socorristas escolhidos aleatoriamente, do 1º BBM (Batalhão do Bombeiro Militar) do Corpo de Bombeiros localizado no bairro do Estreito.

No terceiro momento, os sujeitos do estudo foram aproximadamente 300 bombeiros da Polícia Militar de 15 cidades de Santa Catarina onde se ministraram os cursos sobre “Gerenciamento do Estresse Profissional e Pós-traumático”, sendo os locais, os quartéis de bombeiros das cidades.

Seguidamente passo a descrever as fases que envolvem os movimentos do pesquisador que, seguindo o referencial de Patrício (1990), denominaremos: “Entrando no Campo”, “Ficando no Campo” e “Saindo no Campo”.

Uma vez apresentadas as ações que foram articuladas neste estudo, passo a descrever o trabalho de campo que, ao dizer de Minayo (1996), resulta num recorte que o pesquisador faz em termos de espaço, para representar a realidade a ser estudada. Este recorte implica também, a possibilidade de visualizar as pessoas e os grupos que ocupam esse espaço. Para Patrício (1996) “Campo” quer dizer o espaço geográfico, energético, cultural, intelectual, afetivo ...” onde acontecem as interações humanas.

Os caminhos utilizados para a coleta de dados seguem os diversos

momentos que teve o estudo. Assim num primeiro momento, realizamos um estudo exploratório, onde elaboramos e aplicamos um questionário.

O segundo momento da pesquisa consistiu em acompanhar o cotidiano do trabalho dos sujeitos, utilizando as seguintes técnicas de análise de dados: entrevista e observação participante.

Na terceira fase - após serem feitas as avaliações do estudo exploratório - me integrei à equipe de saúde e passei a agir através dos cursos ministrados sobre “Gerenciamento do Estresse” em 15 cidades do estado.

E como último momento do estudo, segui a trajetória do estudo, estabelecendo pontes, alinhavando os elos que conduzem ao problema e aos objetivos propostos. É o momento de reflexão ou de articulação dos dados obtidos ao longo do processo.

### 3.3.2 Entrando no campo: Confirmando o tema, o local e definindo os sujeitos do estudo

O processo de “Entrando no Campo” representa os “primeiros momentos de interação com o contexto onde será desenvolvido o estudo. Pode ser identificado como o período de pesquisa exploratória, que irá viabilizar o estudo propriamente dito” (Patrício, 1999 pp. 69).

Este processo se caracteriza por um conhecer o campo a partir das ações realizadas seja definindo os sujeitos do estudo assim como os instrumentos de coleta de dados ou mesmo delimitando ou afinando as questões de pesquisa.

Esta **primeira fase** se caracterizou por duas etapas: A primeira, compreendeu o estudo exploratório feita pelo pesquisador integrando a equipe de saúde, e a segunda, relaciona-se à instância na qual o pesquisador negocia a pesquisa com a Instituição.

#### **a) Estudo Exploratório**

Podemos marcar como **momento inicial** da pesquisa exploratória, quando eu e a equipe de saúde do Hospital da Polícia Militar, nos reunimos para pensar e elaborar quais seriam os seguintes passos a seguir. Naquele momento avaliamos que, antes de desenhar qualquer plano de ação, devíamos

conhecer a realidade dos profissionais.

O passo inicial era nos reunir com os profissionais bombeiros, para expor o Projeto aos sujeitos e, em segundo lugar, para conhecer o cotidiano de trabalho a partir dos próprios sujeitos. Essa foi a finalidade que teve o primeiro encontro organizado no Hospital da Polícia Militar.

Para a mesma foi elaborado um roteiro (apêndice 1) cujo objetivo fundamental foi criar “disparadores” que promovessem um diálogo com os socorristas - em número de quarenta e oito - capaz de possibilitar um melhor conhecimento do seu dia-a-dia, e por outro lado, termos pautas para a elaboração de um questionário.

A reunião se organizou de tal forma que, o roteiro elaborado serviu como pretexto para conhecer o trabalho desses profissionais - tanto no que se refere às atividades no quartel, quanto no que tange aos atendimentos - visando focalizar o estresse no seu cotidiano. Assim sendo, as perguntas do roteiro funcionaram como disparadores para o estabelecimento de um diálogo mais fecundo, que abrisse a possibilidade de se manifestarem, assim como a oportunidade de incluir novas perguntas que propiciassem um maior aprofundamento e conhecimento da realidade do dia-a-dia desses profissionais.

Após finalizado o encontro, a equipe se reuniu para a troca das anotações realizadas, assim como das impressões que surgiram desse primeiro contato, fundamentalmente com o objetivo de elaborar o questionário.

O **segundo momento** dessa etapa consistiu na elaboração e aplicação do questionário visando indagar os níveis de estresse nos socorristas. O questionário é composto por 66 perguntas contemplando vários aspectos. Tendo em vista que o formulário dessa pesquisa continha muitas questões relativas à Corporação, por ser de interesse exclusivo da mesma, estou apenas apresentando os itens que utilizei para a dissertação:

- 1- a sintomatologia do estresse em relação a quatro áreas, fisiológica, emocional, cognitiva e comportamental;
- 2 – as situações, tanto no que se refere às atividades no quartel quanto às ocorrências;
- 3 - a qualificação profissional, no que diz respeito a cursos de

aperfeiçoamento, atualização e outros;

4 – o lazer.

Posteriormente passamos a aplicar o questionário, escolhendo entregar os mesmos aos sujeitos do estudo, respeitando em primeiro lugar, a aceitação voluntária em participar da pesquisa, e, respeitando também, os próprios horários e locais de trabalho.

Cabe esclarecer que esta fase de aplicação foi talvez a mais demorada, fundamentalmente por abranger todos os profissionais participantes, contemplando os diferentes locais e escalas de serviço; o que não foi tarefa fácil.

Uma vez colhidos os dados que os questionários nos ofereciam, após haver avaliado a situação dos bombeiros em relação aos níveis de estresse, o **terceiro momento** implicou a devolução dos dados visando expor, as razões que apoiavam uma ação, no que se refere à necessidade de instrumentar os sujeitos para melhor administrar o estresse profissional.

## **b) Negociando a Pesquisa com a Instituição**

Este momento de formalização do estudo perante o comando da instituição (apêndices 2 e 3), antecedeu à observação direta dos sujeitos do estudo e esteve marcado pelas visitas à Instituição, aos locais de realização das observações e pelas conversas com os responsáveis da Corporação. Embora esta fase já tenha sido feita em conjunto com a equipe de saúde, para a realização do estudo exploratório, nesta segunda etapa manteve entrevistas com o comandante geral do Corpo de Bombeiros, e com os comandantes responsáveis das equipes do ASU (Alto Socorro de Urgência) com a finalidade de apresentar o Projeto de Pesquisa. Cabe assinalar que obtive as maiores considerações e as portas abertas da instituição para a realização das observações.

## **c) Considerações éticas do estudo**

Procurei seguir algumas providências, como ser, consultar e esclarecer à direção da Instituição a respeito da importância e dos objetivos do estudo a ser realizado. Para tanto foram consultados através de contatos individuais os

próprios sujeitos quanto a aceitação de serem participantes ativos da pesquisa proposta.

Não foi necessário alterar os dados pessoais, já que, em todo momento, tomamos os cuidados necessários para preservar os direitos dos “sujeitos”, garantir o sigilo e o anonimato a respeito dos dados fornecidos durante a coleta e análise dos dados. Para os informantes da instituição, tivemos o mesmo cuidado.

Os primeiros contatos tiveram como objetivo, expor as razões do porquê foram escolhidos para integrarem a amostra, da importância da pesquisa, e do direito que lhes assistia de aceitar participar ou não no estudo. A coleta de dados só foi iniciada após o consentimento da direção da instituição, e de cada profissional envolvido.

Todas as informações levantadas neste período são importantes para que as diferentes fases de construção do itinerário do estudo possam ser elaboradas, descritas e delimitadas.

### **3.3.3 Ficando no Campo**

Se na primeira fase que compreendeu o estudo exploratório a principal finalidade foi entrar no campo para conhecer e “explorar a realidade”, nesta **segunda fase** temos dois momentos bem diferenciados. No primeiro momento o principal objetivo é aprofundar esse conhecimento, observar, acompanhar o dia-a-dia dos trabalhadores. Num segundo momento o objetivo é agir na realidade, através dos cursos sobre “Gerenciamento do Estresse”.

Esta fase representou um outro momento de interação com os sujeitos do estudo. Consistiu na observação direta dos bombeiros que estavam de serviço (portanto escolhidos aleatoriamente) no quartel localizado no Bairro do Estreito. A observação abarcou, tanto os socorristas dentro do próprio quartel, quanto na própria ambulância que utilizam para deslocar-se aos locais de ocorrência, assim como também os próprios locais onde realizam os atendimentos, sejam a própria via pública, ou até, alguns casos em residências.

**a) Acompanhando o cotidiano dos Socorristas: Identificando as situações de estresse no trabalho.**

O acompanhamento do dia-a-dia dos sujeitos do estudo transcorreu no período de março a maio de 1999 e abrangeu catorze profissionais escolhidos aleatoriamente. A escolha dos socorristas esteve condicionada aos horários em que eu estava presente no quartel. Assim sendo, se eu realizava as observações no período da manhã encontrava aqueles que estavam cumprindo a escala desse dia.

Para este primeiro momento da fase “Ficando no Campo”, utilizei como técnicas de levantamento de dados no processo de conhecer e compreender a realidade dos trabalhadores, a observação participante e a entrevista.

Os aspectos essenciais da **Observação Participante**, relacionam-se aos momentos mais relevantes da investigação. Entre os fatores que se consideram decisivos na condução do procedimento metodológico, encontram-se a capacidade de empatia e de observação do pesquisador e a aceitação do mesmo pelo grupo (Minayo, 1994).

Esta técnica tem como característica a presença do pesquisador em um dado ambiente prestando atenção a tudo o que acontece. Nesse caso o pesquisador se envolve com os sujeitos tanto perguntando, quando houver a necessidade de aprofundar alguns temas que por diversos motivos foram abordados superficialmente, quanto indagando outros assuntos que tenham relação com o tema do seu interesse.

A técnica de observação participante acontece no contato direto do pesquisador com o fenômeno que observa, a fim de colher informações a respeito da realidade na qual os atores se inserem. Uma característica essencial desta técnica é o fato de que, além de fazer parte do próprio contexto de observação, o pesquisador estabelece uma relação face a face com os observados. Neste processo o pesquisador tanto pode modificar, quanto ser modificado pelo contexto (Minayo, 1994).

O importante nesta técnica, uma vez que os fenômenos ou situações são observados diretamente, reside no fato de, oferecer a possibilidade de captá-los na sua diversidade, o que não poderia ser feito por meio de perguntas, por exemplo, já que eles, os sujeitos, transmitem o que há de mais



imponderável e evasivo na vida real (Minayo, 1994).

Dentro do contexto da Observação Participante temos variações da técnica. Num extremo temos a “participação plena” em todos os aspectos da vida do grupo. Noutro, prioriza-se a observação através de um distanciamento total de participação na vida do grupo. Entre esses extremos, encontramos diferenciações que dizem respeito ao papel do pesquisador, enquanto que participa da observação. Desde aquele que restringe sua relação a observação dos fatos do dia-a-dia do grupo estudado (Minayo, 1994).

A própria autora aponta, que na realidade, nenhuma dessas variações acontece em estado puro, salvo em condições especiais, e que se concebem tais variações e descrições por razões de análise (Minayo, 1994).

Segui neste estudo algumas das variações assinaladas pela autora, onde o tom esteve marcado pela menor ou maior participação no “observar” dos sujeitos.

Esta fase poderia ser caracterizada como um outro momento de conhecimento do campo, e uma outra forma de aproximação aos sujeitos da pesquisa – se a relacionamos com o estudo exploratório - momento de interação entre o pesquisador e os pesquisados, no qual me utilizei da observação participante e da entrevista como dispositivos de coleta de dados.

Assim sendo, para aproveitar as possibilidades que essas ferramentas oferecem para a coleta de dados, tive o cuidado de estabelecer um bom “*rapport*” no sentido de, que a minha presença não fosse um elemento perturbador a tal ponto que interferisse na atividade dos sujeitos. Procurei criar um clima de confiança, a partir da apresentação dos objetivos da pesquisa e da minha pessoa.

Assim num primeiro momento as ações estiveram caracterizadas essencialmente por ouvir e observar, com quase nenhuma participação. A intenção foi realmente, “ir ficando aos poucos”, para construir um maior envolvimento com os sujeitos pesquisados.

Num segundo momento, embora o foco principal continuava sendo a observação, a minha participação foi num “*crescendo*”, possibilitando também uma maior aceitação em relação a minha presença enquanto pesquisador e a respeito dos objetivos do estudo.

Para conhecer a realidade desde uma outra perspectiva observei o trabalho dos profissionais no seu dia-a-dia, tanto no quartel, -1º BBM, localizado no bairro do Estreito- quanto no acompanhamento do atendimento às ocorrências. Mas também houveram diálogos com alguns responsáveis mais diretos das equipes do ASU.

As observações no quartel significaram conhecer como era o dia-a-dia dos sujeitos quando não estavam atendendo ocorrências. Assim as observações compreenderam, o pátio do quartel onde em alguns períodos realizavam-se instruções; diálogos mantidos na hora do almoço no refeitório do quartel, e outros que foram acontecendo na cantina ou até em alguns momentos de lazer.

Os outros momentos das observações desenvolveram-se no acompanhamento das equipes do ASU nas suas atividades de atendimento, desde que era acionada a equipe, ingressando na viatura junto com eles, passando pelos momentos de atendimento no local da ocorrência, o possível traslado da vítima para o hospital mais próximo, finalizando com o retorno para o quartel.

Houve em todo momento, uma aceitação e uma colaboração tanto em relação ao projeto quanto à figura do pesquisador.

No terceiro momento de minhas observações, assumi uma participação mais ativa. O objetivo do pesquisador, nesta fase, caracteriza-se, pelo observar, participar, sentir, experienciar, e aprender, pelo envolvimento direto com as atividades dos sujeitos (Leninger, 1985).

A minha postura foi em alguns momentos estar atento a tudo o que acontecia; para isso, após ter conseguido a aceitação por parte dos sujeitos, momento no qual assumi uma postura mais observadora, mais passiva, passei, sempre que a situação se apresentava propícia, a aprofundar mais, a fazer perguntas que possibilitassem indagar melhor a respeito do tema do meu interesse.

Esta possibilidade foi favorecida pelo contato direto que tive com os atores e pelo fato de acompanhar durante longos períodos de tempo, manhã e tarde, o seu cotidiano.

As observações foram seguidas de **entrevistas individuais** com os participantes do estudo, embora estas, aconteceram na prática quase que paralelamente às observações, nos momentos em que os socorristas estavam no quartel.

Segundo Haguette (1987) define-se a entrevista, como uma situação de interação social entre duas pessoas, com dois papéis bem definidos, o do entrevistador, que tem como finalidade a obtenção de informações por parte do entrevistado. Para a obtenção de informações o entrevistador se vale de um roteiro, no qual consta os pontos ou tópicos estabelecidos previamente, ao redor dos quais se situa a problemática central a pesquisar. Integram este processo de interação quatro componentes: a) entrevistador; b) entrevistado; c) a situação de entrevista; d) o instrumento de captação de dados, ou roteiro de entrevista.

Quanto as informações fornecidas ao longo de uma entrevista pelo informante, é preciso diferenciar as de caráter subjetivo daquelas de caráter objetivo. Para o pesquisador ambas são importantes, embora deva sempre ter presente que, as informações oferecidas pelo entrevistado representam a sua visão, filtrada e modificada por sua forma de processar reações afetivas e emocionais relatadas através de verbalizações (Dean, e Whyte, apud Haguette, 1987). Trata-se em definitiva de reconhecer que, o que o informante nos proporciona é a visão que ele tem de seu mundo, então, cabe ao investigador avaliar o grau de correspondência entre suas afirmações e a realidade. (Haguette, 1987).

Thiollent apud Haguette (1987), diferencia vários tipos de entrevista dos quais citaremos alguns : a) entrevista dirigida, que consiste na aplicação de um questionário com perguntas previamente determinadas; b) entrevista semi-estruturada, na qual existem um pequeno número de perguntas abertas, que funcionam como disparadores para a obtenção de informações; c) entrevista centrada, onde existe alguns temas, em torno dos quais se deixa ao entrevistado, para que fale livremente deles de acordo com sua experiência pessoal; d) entrevista não diretiva, onde as verbalizações do sujeito, são iniciadas a partir de um tema geral, sem que haja para tanto nenhum tipo de roteiro a seguir.

Os tipos de entrevistas utilizadas neste estudo foram **entrevistas dirigidas e entrevistas semi-estruturadas**.

Utilizei da **entrevista semi-estruturada** naqueles momentos posteriores ao atendimento de uma ocorrência ou em alguns dias de pouco movimento, em termos de chamadas, por exemplo em algum feriado, seja na cantina ou no pátio do quartel. Este tipo de entrevista se organizou da seguinte forma: a partir de algumas perguntas estruturadas previamente, referentes ao assunto do meu interesse "O Estresse", se estabeleceu um processo de interação onde a pergunta funcionou como um disparador, "pretexto", para o conhecimento da realidade através do sujeito. Neste tipo de entrevista deve se ter o cuidado suficiente para não induzir as respostas.

Em outros momentos utilizei como recurso a **entrevista estruturada** ou fechada, em realidade trata-se de um questionário (apêndice 4) e recebe este nome porque conserva alguns princípios próprios da entrevista, a diferença da entrevista aberta ou mesmo da semi-estruturada, o campo da mesma passa a ser configurada a partir do entrevistador, onde as questões a abordar relacionam-se estritamente com as perguntas formuladas no questionário relativas ao assunto de interesse do pesquisador.

Segundo Thiollent apud Haguette (1987), a característica fundamental deste último momento é a reflexão. O objetivo principal é, avaliar as interferências recíprocas que surgem como resultado das interações entre o pesquisador e os sujeitos do estudo, assim como sintetizar o total das observações de modo a obter um quadro representativo dos dados levantados.

## **b) Registrando e Analisando os dados**

O primeiro momento de registro dos dados foi o estudo exploratório, onde a partir do encontro com os sujeitos do estudo, elaboramos um questionário que posteriormente foi aplicado no próprio local de trabalho dos profissionais.

No segundo momento de registro dos dados, fui a campo, junto aos sujeitos, com a finalidade de identificar as singularidades do seu cotidiano. Entrei no campo com o foco do meu interesse, procurando indagar diretamente com os atores: Como se dá o processo de trabalho? Quais as situações

vivenciadas como sendo estressantes?

Para esta etapa de **registro dos dados** segui a orientação proposta por Patrício (1996), ao utilizar o **Diário de Campo**, com dois formulários, um onde se registraram as Notas de Campo feitas pelo pesquisador no campo, e as Notas do Pesquisador, que foram registradas aparte, contendo as reflexões sobre os apontamentos feitos - rumos a seguir, novas indagações, portas que se abriam ou fechavam, relações que apareciam - notas sobre referenciais teóricos, etc. (Apêndice 5).

As notas de campo, referentes a esta pesquisa, incluem as anotações referentes às entrevistas, as observações feitas durante o traslado e o atendimento às ocorrências, assim como as realizadas nos diferentes locais do quartel.

Como o próprio termo sugere, as Notas do Pesquisador (Apêndice 6), contém os registros pessoais feitos por mim, e que serviram para reunir as idéias que surgiram, as inferências teóricas e as notas metodológicas provenientes da coleta de dados. Assim também, o registro de impressões, sentimentos opiniões ou comentários que surgiam nos diversos momentos de registro, optei por apontá-los o mais rapidamente possível ou na oportunidade mais próxima. No caso das entrevistas, ao finalizá-las, reservava um espaço para sua reconstrução, para o preenchimento de lacunas ou para refletir sobre o que surgiu. Muitas vezes, uma impressão ou sentimento, desencadeava uma série de associações que enriqueciam o conteúdo ou traziam um outro foco da questão. As notas sobre teoria referem-se mais especificamente às análises e as possíveis articulações realizadas no transcorrer da coleta e da análise dos dados, com o objetivo de ir construindo as concepções teóricas da realidade em estudo.

Procurei não marcar uma próxima atividade de campo sem que a anterior tenha sido devidamente registrada. A propósito da análise dos dados, a medida que foram surgindo as diversas informações, ia organizando-as seguindo alguns critérios, por exemplo: tipo de ocorrência, ou de acordo com as fontes de estresse que iam sendo apontadas. Segundo Polit e Hungler (1995) o principal objetivo na organização dos dados é criar um método de indexação de conteúdo. Assim todos os materiais relacionados àquele ponto,

foram sendo agrupados de maneira que facilitasse a análise por assunto.

Embora os registros ou descrições por si mesmos não podem promover explicações, muitas vezes, nesta fase precisei analisar com cuidado decodificando os dados de acordo com as situações, eventos e interações observadas. Este processo de tentar organizar, sintetizar, criando uma estrutura aos dados que iam surgindo, revelou-se uma importante fonte de *insights*, de idéias que iam surgindo, ou de regularidades que se mantinham, precisando também de organização e articulação.

O processo de análise não é uma tarefa fácil, já que todo pesquisador leva para a fase de análise, seu marco teórico, sua particular forma de ver as coisas. Comigo não foi diferente, levei para esta fase de análise dos dados, algumas suposições, assim como um conhecimento prévio construído ao longo da minha experiência e de minhas leituras. Parafraseando o professor da disciplina Teorias Sociais II, Rafael Bayce, que tive no curso de sociologia, trata-se de criar no pesquisador, “anticorpos defensivos contra qualquer classe de preconceito, dogmatismo e ‘ismo’ possível”.

Partindo desta postura, durante os momentos de análise, procurei manter algumas atitudes que possibilitassem me prevenir contra esses problemas. Estas posturas significaram: o questionamento constante durante as etapas de análise; a análise minuciosa de cada palavra e de cada frase. Tentei manter em todo momento uma atitude de diálogo com os dados, entre texto e contexto. Cultivar o dom da paciência para não forçar relações, no sentido de saber esperar momentos de maior abrangência. Todos esses momentos exigiram a inclusão constante de um diálogo mais amplo, entre o pesquisador, os dados e a literatura.

Seguindo a Bleger (1964), quanto mais necessidade se tem de interpretar, maior é a necessidade de se abster de fazê-lo.

O estágio final da análise, caracterizou-se pela tentativa de unir as peças em um todo integrado, onde os vários temas foram sendo inter-relacionados, de forma a oferecer uma estrutura geral.

### **c) Agindo na realidade**

A **terceira fase** do presente estudo, compreende os cursos ministrados

sobre “Gerenciamento do Estresse” dirigidos a Bombeiros em 15 cidades do Estado de Santa Catarina, tendo como locais os próprios quartéis onde desempenhavam suas atividades como bombeiros.

A análise dos dados foram mostrando ao longo dessa caminhada a necessidade de agir. Antes de chegarmos enquanto equipe a tal conclusão, alguns momentos anteriores foram mostrando a trilha a seguir.

Primeiro foi o curso do qual participei sobre técnicas de *debriefing* para situações de emergência com altos componentes de agentes estressores, no qual foi ficando claro a partir dos próprios participantes da Polícia Militar de Santa Catarina, a necessidade de preparar os profissionais que atuam nesse tipo de situações. Preparar no sentido de instrumentalizar, criar habilidades para administrar situações que envolvem fontes de estresse.

Depois foi a vez de fazermos o estudo exploratório, onde ficou evidente que os nossos profissionais socorristas, não tinham na sua grande maioria estratégias para lidar com o estresse do dia-a-dia.

Por outra parte, as observações participantes que realizei junto às equipes do ASU quando acompanhava o trabalho deles, enfatizou mais ainda a necessidade de criarmos espaços de aprendizagem voltados para a questão do “**Gerenciamento do Estresse**”.

O porque da necessidade? A atividade profissional do bombeiro implica o confronto com situações que alteram o estado de indiferença da pessoa; por esta razão resulta conveniente ter claros os diferentes elementos que estão envolvidos nesse tipo de eventos. Na medida em que a pessoa compreenda as mudanças que se produzem consigo mesma, será capaz de administrar suas reações, aceitá-las como sendo até naturais, diminuindo com isso o nível de insegurança e até de surpresa. É sabido que, quanto maiores conhecimentos o profissional possa ter sobre a possibilidade de desenvolver determinado tipo de reações a nível fisiológico e psicológico em determinadas situações, maiores são as possibilidades de melhor administrá-las, reduzindo a níveis gerenciáveis a tensão promovida pelas mesmas.

Unicamente o treinamento, permite nos aproximar a uma resposta adequada perante uma emergência envolvendo importantes agentes estressores. Gerenciar o estresse numa emergência evita ou diminui, pelo

menos, a possibilidade de ações desnecessárias que possam induzir a erro. Para isso o conhecimento de si mesmo resulta essencial.

Cabe esclarecer que, antes de iniciar o programa de cursos sobre “Gerenciamento do Estresse”, já se tinha realizado alguns ensaios de pequenas intervenções nos cursos de treinamento específicos da atividade de bombeiros, como o “Curso sobre resgate a vítimas presas às ferragens”. Assim sendo, reservava-se um espaço - geralmente de um dia - dentro desses cursos, para que se trabalhasse a questão do estresse.

Poderia dizer que esses ensaios foram verdadeiras experiências de laboratório. Significaram uma outra forma de aproximação, diferente das realizadas nas fases que precederam à ação. Nessas experiências, procuramos criar espaços de interação que possibilitassem “explorar” estratégias que melhor se adequassem ao nosso objetivo, instrumentalizar os socorristas para “gerenciar seu estresse”.

Esses ensaios serviram como riquíssimas instâncias de preparação previa para a etapa posterior, o agir, os cursos. Essa etapa foi como algo que estava “à espreita”, esperando uma oportunidade para acontecer. Embora ela estivesse presente quase desde o começo da nossa caminhada, precisava um tempo “de envelhecimento”, os momentos que antecederam, o curso sobre técnicas de *debriefing*, o primeiro encontro com os bombeiros socorristas, o estudo exploratório, o acompanhamento das equipes do ASU, foram amadurecendo, à vez que confirmando a necessidade dos cursos sobre “Gerenciamento do Estresse”.

Assim sendo, esses ensaios permitiram sensibilizar aos participantes para a questão do estresse e construir a partir dos próprios sujeitos um modelo de curso sobre estresse, que melhor se adequasse à realidade do dia-a-dia dos profissionais.

A elaboração de respostas operativas às diversas situações requer um método cooperativo e participativo. Nessa dinâmica de colaboração entre pesquisador e sujeitos, se constrói uma “estrutura de aprendizagem conjunta” (Thiollent, 1988, p.66). Na qual o papel do pesquisador é facilitar a aprendizagem dos participantes de diversas formas: pela restituição de informação, pelas formas de discussão que consegue promover e pelos feed-



back que são devolvidos ao grupo (Thiollent, 1988).

Voltando a nossa pergunta, como realizar essa transformação, faço meu o referencial do cuidado Holístico Ecológico que tem como pressuposto enquanto processo, vir a intervir na realidade estudada (Patricio, 1996).

Para a problemática que nos convoca, o estresse, mergulhar nas águas dos significados, significa conhecer esse conjunto organizado de conhecimentos graças aos quais os homens tornam compreensível a realidade social. Isso é possível porque elas se manifestam através de uma fala, um gesto, um sintoma ou até num “bôde expiatório”. Portanto ela é uma porta de acesso a esse mundo concreto das relações e das opções que os sujeitos fazem.

O método está orientado para a valorização das necessidades, da participação, para compreender os significados que dão às suas vidas, e auxiliar a identificar suas possibilidades e limitações para melhor viver. Nessa abordagem o pesquisador é um mediador do processo de transformação valendo-se de diversas técnicas.

Nesse dispositivo, navegar-se-a através de diferentes técnicas pelas águas da razão, sensação, sentimento, e intuição, da comunicação verbal e não verbal, trata-se de colocar o corpo, desde uma reflexão crítica, como ato de repensar, ou melhor de aprender a pensar, ou aprender a aprender.

Desde esse dispositivo, a dialética conhecimento-ação, serve para financiar a necessidade do auto-gerenciamento, no sentido de que, quanto mais saiba o sujeito sobre como anda sua vida, em termos de qualidade ou de estresse, mais reduz a incerteza e mais prevenido ele se encontra.

Ao dizer de Patricio (1994) “esse conhecimento..., precisa ser construído no laboratório da vida no cotidiano do pensar-fazer, tendo como base a participação efetiva do sujeito em todo o processo, a compreensão desse conhecimento e a possibilidade de atuar na transformação de situações evidentes ou potenciais de limitação do viver saudável”.

Nessa linha de construção conjunta, utilizou-se algumas estratégias metodológicas, tais como: levantamento de expectativas, exposição dos principais tópicos referentes ao estresse profissional e pós-traumático; simulações de situações de ocorrências onde se media as pulsações (anexo 1)

antes da simulação e voltava-se a medir novamente após finalizada a mesma. Seguidamente fazia-se um relaxamento, e logo de finalizado realizava-se uma medição final. Outro dos dispositivos que resultara de grande utilidade foi a dramatização. Nelas, os “atores” reconstruíam situações com presença de agentes estressores. Também se aplicaram algumas dinâmicas de grupo, com o objetivo de promover a interação entre eles.

Todas essas experiências estiveram voltadas a observar, como mediavam as diferentes técnicas e recursos no processo de aprendizagem.

Finalmente chegou a hora de agir, de colocar em prática através dos cursos sobre “Gerenciamento do Estresse Profissional e Pós-Traumático”, a experiência adquirida a partir das etapas precedentes. Estas serviram como aproximação e conhecimento da realidade, assim como, para criar um modelo de curso apropriado às necessidades.

Assim sendo as **Dinâmicas de Grupo** resultaram no principal dispositivo do agir, de construção do modelo de aprendizagem. Segundo Kurt Lewin (1970), no terreno da dinâmica de grupo, mais do que em qualquer outro terreno psicológico, teoria e prática encontram-se vinculadas metodologicamente de uma forma que, se seguimos a mesma com correção, podemos responder a problemas teóricos e ao mesmo tempo fortalecer o enfoque dos problemas sociais práticos. As diversas dinâmicas aplicadas forneceram um manancial de informações úteis tanto para coordenar o grupo, quanto para compreender a realidade do grupo.

Os cursos sobre “Gerenciamento do Estresse profissional e Pós-Traumático” foram realizados no período de agosto a dezembro de 1999 nas Unidades Operacionais BBM com uma Carga Horária de 40 horas, tendo como **Objetivo Geral**: Capacitar os profissionais a lidarem com o estresse no trabalho. Tendo por **Objetivos específicos**:

- Levar os participantes a repensar o papel profissional.
- Abordar aspectos teóricos-práticos acerca do estresse profissional.
- Identificar as situações de estresse no cotidiano profissional, bem como as conseqüências para a qualidade de vida daqueles profissionais.
- Fornecer noções básicas para o gerenciamento do estresse cumulativo.
- Propiciar um espaço de aprendizagem, visando a internalização de técnicas

operativas de gerenciar o estresse pós-traumático.

- Fortalecer o relacionamento interpessoal nas diversas equipes, através do aprimoramento do processo de comunicação.
- Formar equipes de estresse, capacitando lideranças para a gestão de grupos de trabalho e implementação de técnicas de gerenciamento do estresse pós-traumático, garantindo assim a maior qualidade de vida no trabalho.
- Iniciar a formação de banco de dados relativo a incidência do Estresse Pós-traumático na Polícia Militar de Santa Catarina (PMSC).

### **Programa do Curso**

O curso utilizou como formato o modelo do curso de capacitação profissional para instrutores da OFDA (*Office US Foreign Disaster Assistance*). Assim a proposta do curso contemplou: um primeiro momento de apresentação instrutores-profissionais, um segundo momento onde se apresentou o formato do curso no que se refere basicamente a seus aspectos formais, tais como: objetivos, carga horária, programa, metodologia e a assistência. Chamamos este segundo momento de “As regras do Jogo”.

O processo de conhecer e compreender a realidade dos sujeitos, bem como o processo de cuidar e transformar a realidade, implicou a utilização de exposições, assim como dinâmicas de interação (Apêndice 8) com os trabalhadores do grupo.

### **Os encontros**

Após termos conversado a respeito do formato do curso passávamos a trabalhar as expectativas e receios visando conhecer quais eram as principais necessidades e receios dos sujeitos em relação ao curso. Esta dinâmica foi de grande utilidade para compreendermos o “como” trabalharmos os diferentes tópicos.

Ao iniciarmos o dia começávamos com um **“Check-List”** que consistia no preenchimento de um questionário que tinha perguntas referentes aos conteúdos trabalhados no dia anterior. No final do dia eram colocados os resultados do mesmo num lugar visível para os participantes. Isto permitia aos

sujeitos assim como ao instrutor, avaliar como estava o grupo em termos de aproveitamento dos principais conteúdos do curso, e se havia necessidade de dar maior ênfase num aspecto que outro. O dia seguinte oferecia uma preciosa oportunidade para frisar, resgatar, esclarecer ou aprofundar alguns desses itens.

Cada dia de curso, contemplava atividades de exposição teórica, assim como a aplicação de dinâmicas de grupos. Segundo (Lipp, 1990), existem duas fontes de estresse, interna e externa. Seguindo essa linha, algumas dinâmicas tiveram o objetivo de trabalhar justamente a fonte interna, ou seja, “o estresse que nós próprios criamos”. Mas como nós mesmos podemos ser a nossa própria fonte de estresse? Shakespeare nos traz uma pista, disse o grande dramaturgo, “As coisas raramente são boas ou más, nosso pensamento é que as faz assim”. Desde essa perspectiva, partimos do pressuposto que, para conhecermos como criamos o nosso estresse, precisamos nos conhecer. Assim, muitas das vivências que utilizamos ao longo do curso tinham essa finalidade, promover nos sujeitos o auto-conhecimento, através da reflexão, ou o hetero-conhecimento através do trabalho com o outro.

Para trabalhar as fontes externas vinculadas aos agentes estressores, a técnica mais utilizada foi o “Rolle Playng” (dramatizações em situações de aprendizagem). Esta técnica se mostrou altamente benéfica em vários sentidos. Em primeiro lugar, pela possibilidade de trabalhar os conteúdos de uma outra forma; e, em segundo lugar, pela oportunidade de recriar e escolher situações para serem dramatizadas, e que vinculavam-se a aspectos do seu cotidiano definidas pelos próprios sujeitos como sendo fontes de desconforto; por uma parte, “o teatro” como eles chamavam, promovia através do “atuar” um movimento catártico de pôr para fora, e por outra parte, propiciava um momento de descontração tão necessário para o grupo.

Após cada vivência, reservava-se um momento, em pequenos grupos, tendo como finalidade o compartilhar com os outros. Era o espaço onde além de conhecer um pouco mais sobre o outro, favorecia a experiência de colocar o do outro em si mesmo, ou o movimento empático de colocar-se no lugar do outro.

No final de cada dia de curso, fazia-se um relaxamento. Esta técnica que

mostrou seus benefícios quando aplicada nos ensaios prévios ao formato final do curso, é sugerida por toda a literatura sobre estresse como sendo altamente benéfica.

Houve também, momentos ao ar livre, onde seguindo o “script” do curso, aplicamos algumas brincadeiras ou atividades de recreação. Ao finalizarmos as atividades do dia, encerrávamos a jornada de trabalho onde solicitava-se aos participantes que dissessem - e nós registrávamos no quadro - os pontos positivos do dia, assim como os pontos a melhorar (anexo 10). Isto permitia conciliar a forma do curso em relação às expectativas e à própria dinâmica de interação que ia se estabelecendo com o grupo. Assim, cada curso, teve um tom particular dado pela idiossincrasia da unidade, em definitiva, pela singularidade de cada grupo humano.

#### **3.3.4. Saindo do campo**

Esta fase além de representar um momento de agradecimentos pela participação no estudo assim como outros encaminhamentos, significou também, a formação de equipes de estresse em cada local onde foi ministrado o curso, assim como a escolha de um representante feita pelo próprio grupo. Esses representantes resultam a ponte entre os diferentes locais de trabalho e o Programa de Gerenciamento do Estresse.

Inicia-se assim, a possibilidade de formar uma base de dados, e fundamentalmente, dar continuidade a um trabalho que mostrou ser benéfico para os participantes e uma experiência altamente formadora para mim.

Os resultados desse processo, foi apresentado no 2º SENABOM, Seminário Nacional dos Bombeiros.

## Capítulo 4

### O COTIDIANO DE TRABALHO DOS SOCORRISTAS E AS DIFERENTES FONTES DE ESTRESSE

#### 4.1 O Cotidiano de Trabalho do socorrista

Conforme mencionado no capítulo 3 deste estudo, partindo de uma das premissas da pesquisa qualitativa que é ser descritiva, passo seguidamente a descrever o processo de trabalho dos profissionais bombeiros que desenvolvem atividades de Alto Socorro de Urgência, tanto no que diz respeito a suas funções, quanto no que se refere às interações estabelecidas nesses processos.

As equipes do ASU têm como função, socorrer a vítimas que sofrem algum tipo de acidente na via pública, o que é chamado de ocorrência. Claro que em realidade o ASU é acionado em muitas oportunidades para atender casos de pessoas que sofrem algum tipo de emergência clínica, e não necessariamente isto acontece na via pública. Muitas vezes são chamados para atender casos onde a pessoa não tem nenhum tipo de cobertura médica.

O Processo de Trabalho no qual o profissional de Alto Socorro de Urgência, socorrista, se insere, uma vez que o serviço é solicitado, poderia ser descrito da seguinte forma:

**1) Chamado** alguém no local da ocorrência (acidente), liga ao 193, número reservado para esse tipo de casos, é atendido por uma central COBOM, sigla que significa, Central de Operações do Corpo de Bombeiros. Quem atende a ligação, tenta através de perguntas obter dados quanto ao: tipo de ocorrência, localização, situação geral, número de vítimas e estado das mesmas.

**2) Nesse momento é acionada a sirene** que corresponde ao ASU – existe um tipo particular de sirene para cada equipe, dependendo do tipo de ocorrência.

**3) Translado**, a partir desse momento a guarnição (equipe) uma vez na ambulância (viatura), desloca-se até o local da ocorrência.

**4. Chegando ao local da ocorrência** iniciam o atendimento às vítimas, começando pelo check-up dos sinais vitais e continuando com os procedimentos apropriados ao tipo de ocorrência.

5. Caso seja necessário, realiza-se o **translado** das vítimas ao hospital mais próximo, para serem encaminhadas ao serviço de emergência do hospital.

**6) Retorno ao quartel.**

**7) Limpeza da viatura e reposição do material** utilizado. Uma vez no quartel a equipe fica a disposição, aguardando um novo chamado.

### **Caso clínico**

Para descrever mais especificamente o processo de trabalho, relato uma das tantas ocorrências que tive a oportunidade de acompanhar. Depois da sirene ter sido acionada, uma vez na ambulância, a central começa a passar as informações referidas ao caso, “ trata-se de um rapaz que sofreu um acidente por ter caído um andaime em cima dele”. Este repasse de informações é de muita importância, já que quanto maior é o número de informações, maiores possibilidades tem o socorrista de se organizar mentalmente.

Quando chegamos ao local, os profissionais agem rapidamente, testando os sinais vitais. Logo em seguida trazem a maca da viatura e com o maior cuidado, utilizando-se da técnica para pôr o sujeito na maca o levam para a viatura. Em todo momento um deles conversa com o acidentado tentando explicar um pouco o que se passa, dizendo-lhe que vai ser levado para o Hospital Regional para ser examinado por um médico e fazer um Raio X, para verificar se há ou não fratura.

Durante o traslado, um dos socorristas vai junto à pessoa cuidando que a viatura vá a uma velocidade que não movimente muito o paciente. Ao chegar no Hospital, os socorristas levam o acidentado para o setor de emergência onde, tendo preferência, será atendido pela equipe de plantão. A responsabilidade dos profissionais do ASU com relação à ocorrência para a qual foram acionados, finaliza no encaminhamento do paciente ao setor de emergência perante a equipe médica responsável.

Segundo relato dos próprios profissionais, a partir do momento que é acionada a sirene a adrenalina sobe, em alguns casos mais que em outros. Também, a medida em que vão recebendo as informações em relação à ocorrência, os níveis de ansiedade podem aumentar, dependendo do tipo de acidente.

Outro elemento que se observa, como sendo mais um elemento a considerar, é o trânsito. Seja no caso de chegar ao local do evento, quanto no traslado da vítima para atendimento em algum hospital da região, o trânsito pode se tornar uma outra fonte de tensão, muitas vezes pela dificuldade de acesso ou circulação, fundamentalmente em determinadas vias e horários, e outras por que o tipo de acidente requer em relação à vítima um certo cuidado no traslado, ou seja, uma velocidade adequada que não movimente demasiado a pessoa e possa vir a prejudicar o quadro geral da vítima.

Em outra ocasião tive a oportunidade de presenciar mais uma vez a profissionalidade da equipe de socorristas. Tratava-se de outro caso clínico. Ao chegarmos ao local a equipe se aproximou da pessoa fez o *check-up* dos sinais vitais e imediatamente foram conversar com a pessoa que fez a ligação.

Em todo momento percebi o interesse em manter um contato que favoreça a obtenção de dados. A postura da guarnição é de aconchego. Um dos integrantes se aproxima o mais possível e apoia a mão sobre o ombro da pessoa. Existe a intenção de criar um clima de muita confiança.

A equipe percebe que, embora o estado da pessoa não corra risco de vida, a pessoa tem dificuldades para se comunicar e avalia-se se não existe transtorno de consciência. Começa então, um trabalho de convencimento sobre a necessidade de levá-la ao hospital para fazer um exame mais profundo do seu estado.

Depois de várias tentativas, nas quais a pessoa se nega ao traslado, os socorristas resolvem preencher uma ficha com os dados da pessoa, e fazê-la assinar uma declaração onde consta que não aceitou a assistência oferecida de traslado ao hospital.

## **Colisão**

Outro caso que participei do atendimento, foi o de uma colisão com envolvimento da polícia. Já no trajeto para o local do acidente, a equipe vai colocando coletes, luvas, máscaras. Trata-se de uma colisão onde ocorreu a virada de um carro com duas pessoas. O carro vinha sendo perseguido pela polícia, o motorista que estava no volante recebeu um tiro no braço que fez com que perdesse o controle da direção e o carro capotasse, o outro



acompanhante recebeu um tiro na testa.

Ao fazerem o check-up da pessoa que ficou preso às ferragens, comprovaram que estava morto. Logo fazem o check-up dos sinais vitais da outra pessoa, que já tinha sido tirada das ferragens do carro e se encontrava ferida. Feito isto, a pessoa é colocada na maca para ser transladada para dentro da viatura que realizará o transporte até o hospital Regional.

Uma vez na ambulância, o sujeito manifesta apreensão perante a situação, nesse momento um dos trabalhadores do ASU lhe diz que “o cuidado e a atenção que vão lhe dar, independe do que ele é. Assim que vão usando a gaze e outros materiais, vão sendo jogados numa lixeira. A tesoura é limpada com álcool na hora. E falam que o lençol e mais outro material que tem que ir para assepsia. Assim a viatura efetiva o traslado da pessoa para o Hospital Regional com a presença de um oficial com uma arma nas mãos que acompanha a viagem. Durante o trajeto, dois socorristas vão na frente um é o motorista, e os outros dois vão na parte de trás, fazendo perguntas à pessoa sobre o que aconteceu. Ao chegarmos no Hospital, a equipe entra junto com o ferido para a sala de cirurgia. Em ocorrências que envolvem a Polícia este procedimento é de rotina.

### **De retorno ao quartel**

No relato, os socorristas colocam que existe uma diferença entre o atendimento a vítimas de acidentes ou casos clínicos, em relação a ocorrências que envolvem a polícia. “A diferença é que a adrenalina vai a mil. Na hora que eu estava examinando o cara no trajeto do hospital o policial balançava com a pistola na mão, a gente sente medo. E quando fui fazer o *check-up* do cara que ficou preso às ferragens, ... e se o cara tem uma arma e me pega?” (relato fornecido por um dos profissionais que participou da ocorrência).

Este tipo de ocorrência descreve com particular clareza os diversos aspectos em jogo na situação, desde a necessidade de agirem rapidamente com eficácia em situação de tensão e com risco de vida. Por outro lado encontram-se a polícia e a comunidade como sendo dois elementos a serem considerados na hora do desempenho.

Outro aspecto que relatam como sendo uma fonte de preocupação para

eles é a assepsia da roupa que usam (farda). Eles próprios colocam: “Levamos para lavar em casa. Mesmo lavando separada do resto da roupa da família, é um risco”.

### **No quartel: Aguardando as chamadas**

Enquanto a equipe está no quartel, aguardando um novo chamado, seus membros podem vir a realizar a limpeza da viatura uma vez que chegou da rua, fazer a reposição do material utilizado no atendimento, ou quando não é requisitada para algum tipo de tarefa, os profissionais optam por ficar conversando no pátio do quartel ou na cantina. Algumas vezes há momentos onde jogam baralho ou *snooker*. São momentos de descontração.

Em algumas oportunidades os socorristas podem ser solicitados por um superior para realizar alguma tarefa que não se relaciona diretamente com a atividade fim “socorrismo”, o que causa muitas vezes desconforto. Nesse sentido um diz “Quer ver o que estressa a gente? Esta viatura exige muito mais limpeza que as outras, mas me colocaram a carregar barro; mas se eu não aceitar estou preso. Como é que eu vou trabalhar na ambulância desse jeito, tive que tomar um banho”.

### **No Quartel: Hora do Almoço**

Embora a hora do almoço é um momento esperado, está sempre a possibilidade de que toque a sirene e a equipe tenha que, mal terminar de almoçar, sair para fazer um atendimento. Num desses momentos que partilhei no refeitório, estávamos quase finalizando nosso almoço quando tocou a sirene. Logo já estávamos na viatura, e, enquanto nos trasladávamos para o local, o rádio transmitia que tratava-se de um acidente na estrada envolvendo um motoqueiro. Mas como logo foi socorrido pela polícia e eles mesmos fizeram o traslado para o hospital, não foi necessário que o ASU se fizesse presente no local, assim, retornamos ao quartel. Também numa outra oportunidade que se tratava de um infarto no Rio Vermelho, aconteceu de estarmos nos deslocando para o local, e o rádio comunica que devido à distância foi acionado um helicóptero, motivo pelo qual não foi necessária a presença do ASU no local, retornando ao quartel imediatamente.

Nas ocorrências que envolvem vítimas de acidentes em estado grave, até com óbitos, relatam do estresse que é trabalhar nessas situações, fundamentalmente quando há crianças ou mulheres grávidas.

Resumindo, os tipos de ocorrências para as quais são acionadas as equipes do ASU, implicam lidar com diversas fontes de estímulo (entradas) que em muitos casos se tornam fontes de estresse. Entre elas poderiam ser apontadas: o trânsito, que como já foi mencionado, muitas vezes oferece dificuldades; a incerteza de não saber o que podem encontrar ao chegar no local da ocorrência; o tipo de atendimento, envolvendo ou não a polícia; o estado das vítimas, no que se refere à gravidade e à urgência de ação que a situação requer; a facilidade ou dificuldade que o local oferece para atuarem. E outro fator como sendo mais um agente que pode vir a provocar tensão, é a presença da comunidade. E mais, entre os fatores que mais provocam estresse apontado pela grande maioria dos bombeiros é a presença da imprensa.

#### **4.2 O Estresse do Socorrista: entre as Atividades Profissionais e as exigências da Organização**

Acompanhando a trajetória do estudo, foi possível visualizar diferentes fontes de estresse no trabalho dos profissionais que realizam Alto Socorro de Urgência: fontes que remetem a estressores próprios da profissão; fontes que se relacionam a fatores organizacionais, grupais e individuais e poderia ser acrescentada uma outra, a que se refere a elementos extra-organizacionais.

Neste momento de diálogo com a literatura especializada sobre o tema, retomo os conceitos já mencionados no presente estudo, sobre estresse negativo “distresse” e estresse positivo “eustresse” como sendo constructos teóricos úteis na caracterização das fontes que provocam níveis de estresse e comprometem a qualidade de vida no trabalho dos profissionais que trabalham em emergências.

Quando na relação com o meio, as respostas do sujeito se realizam em harmonia, respeitando seus parâmetros fisiológicos e psicológicos, num processo de adequação com a demanda e a energia disposta pelo sistema Geral de Adaptação se consome biológica e fisicamente, adota-se o conceito

de estresse como “**eustresse**” o que seria o **estresse positivo**.

Segundo Limongi (1999) as características da pessoa que está funcionando no nível positivo do estresse são:

- vitalidade;
- entusiasmo;
- otimismo;
- perspectiva positiva;
- resistência a doenças;
- vigor físico;
- agilidade mental;
- boas relações pessoais;
- alta produtividade e criatividade.

Na situação de **Estresse negativo**, muito pelo contrario, quando as respostas tem sido insuficientes ou exageradas em relação com a demanda, seja no plano biológico, físico ou psicológico, e não se consome a energia mencionada, se produz o “distresse” , que por sua permanência (cronicidade) ou por intensidade (resposta aguda) produz a Síndrome Geral de Adaptação.

As pessoas quando se encontram na faixa negativa do estresse apresentam:

- fadiga;
- irritabilidade;
- falta de concentração;
- depressão;
- pessimismo;
- doenças;
- acidentes;
- incomunicabilidade;
- baixa produtividade e criatividade.

Se trata muito menos de eliminar o estresse, o que é impossível, mas de permanecer na linha positiva do estresse, ou seja a um nível onde o sujeito consiga lidar com ele e ao mesmo tempo se manter motivado.

Seguidamente, passo a descrever os diferentes agentes estressores que fazem parte do dia-a-dia dos profissionais socorristas.

Entre os agentes extra-organizacionais já mencionados pelos profissionais, encontram-se: situações que envolvem a polícia; nos casos que envolvem a comunidade e dependendo do tipo de ocorrência, a mesma pode resultar um estressor a considerar; e, confirmando o que a literatura especializada diz a respeito, um outro agente que atua como fonte estressora é a presença da imprensa.

Tais situações, fundamentalmente as que envolvem a participação da polícia, levam a estes profissionais a pensar antes de se dirigir para o serviço, em ter um dia calmo, e a sentirem insegurança pelo que possam enfrentar nesse dia (apêndice 7).

Existe um elemento em jogo a considerar dentro da complexidade do fenômeno, relaciona-se com a questão social, política e econômica. A atividade no trabalho significa reconhecer a presença do estresse, e justamente pela conveniência de manter os postos de trabalho que muitas vezes o consumo de energia resultante (distresse) seja hoje muito mais intelectual e psicológico do que físico.

O estresse presente na atividade de socorrismo remete às próprias situações de emergência, onde os profissionais precisam codificar e decodificar uma quantidade importante de informações, o que redundará em uma organização e ação contra o tempo. Em alguns casos o socorrista precisa tomar decisões a respeito da vida do outro. Como no caso já relatado onde a pessoa se nega a ser transladada ao hospital, e se decide por fazer assinar uma declaração de negativa ao traslado.

Por tratar-se em alguns casos de situações de risco para a própria vida, o medo e a angústia podem bloquear o desempenho intelectual, assim como no caso já mencionado de ocorrências que envolvem a polícia, um dos próprios socorristas diz: “A diferença é que a adrenalina vai a mil. Na hora que eu fui fazer o check-up do cara que ficou preso às ferragens, ... e se o cara tem uma arma e me pega”.

Das observações e entrevistas feitas desprende-se que a essência de uma situação de emergência é o estresse que gera. Se entendemos como estresse a força que atua sobre uma pessoa, ao superar um determinado nível, passa a exigir da mesma um maior esforço de adaptação.

Nas ocorrências, os estímulos que podem gerar estresse são de diferentes tipos: físico, como a temperatura ou o suor; químicos, como a fumaça ou bioquímicos como o álcool, ou psicológicos propriamente ditos.

Em ocorrências que envolvem vítimas produto de um incêndio, existem simultaneamente estímulos de vários tipos. As conseqüências a nível fisiológico são transtornos digestivos, espasmos estomacais, taquicardia, etc.; e a nível motor a tensão incide em todas as regiões do controle voluntário do corpo.

No começo o organismo faz um grande esforço por se adaptar. Ou seja, à reação de alarme que se produz no estado de estresse, segue uma fase de resistência que se traduz em uma elevada disposição a responder à sobre-estimulação. Daí que resulte muito importante para os profissionais que participam de atendimentos de emergência, estarem familiarizados o mais possível com situações de estresse, como resultado desta familiarização o impacto da situação diminui.

Nestas situações, o estresse se manifesta por super-estimulação, devido às exigências psico-sensoriais, em alguns casos violentas, simultâneas, numerosas, persistentes e variáveis. Exigem como contrapartida uma adaptação fora do limite normal, muitas vezes trabalhando em condições limitantes, por exemplo, trabalhar a noite toda, ou em espaços reduzidos onde o corpo está numa posição inadequada que produz desconforto.

No grupo de bombeiros um dos aspectos apontados por eles mesmos como causante de maior desconforto é “trabalhar com alguns colegas que

atrapalham”. Exemplo disso, foi uma dramatização realizada pelos profissionais num curso de treinamento, onde a situação criada representava um atendimento no qual um colega estava agressivo. Nesse caso a equipe agiu para acalmá-lo e colocá-lo a maior distância da ocorrência.

Resulta interessante observar que o fortalecimento dos vínculos interpessoais, ao mesmo tempo que resulta numa fonte de recurso e de apoio contra o estresse da atividade, contribuindo com o desenvolvimento de um bom ambiente de trabalho em equipe, funciona em algumas circunstâncias, quando a “guarnição é ruim” como uma fonte estressora.

Ao mencionar a avaliação ou atribuição de estresse não podemos deixar de lado a definição de Richard Lazarus (apud, Slipak 1994. P14): “estresse é o resultado da relação entre o indivíduo e o meio, avaliado por aquele como ameaçante, que ultrapassa seus recursos e põe em perigo seu bem-estar”.

Os desafios do mundo atual com a sua complexidade, trazem a imperiosa necessidade, por uma parte, de aperfeiçoar a técnica e por outra, talvez a mais importante, de agir com critério frente a uma emergência. O que seria uma aplicação criteriosa a uma situação de emergência? À combinação de inteligência, conhecimentos, cultura, criatividade e capacidade de improvisação que surgem de modo autêntico em pessoas cultivadas, treinadas, as leva a atuar por seu filtro social e código ético, em benefício do bem comum.

## **5.2 O Processo da Resposta numa Ocorrência**

O Processo de resposta poderia ser descrito da seguinte forma: a própria ocorrência de por si geradora de tensão, coloca o socorrista na situação de ter que dar uma resposta como forma de aliviar a ansiedade que a mesma provoca. Neste ponto confluem ao mesmo tempo, o eustresse que impulsiona à ação, como forma de diminuir a tensão, e o distresse produto da própria atividade (o atendimento da ocorrência).

Assim sendo, a resposta à situação se desenvolve a partir de um duplo processo perceptivo-aperceptivo guiado pelas experiências passadas. Dessa forma, perante essa situação<sup>3</sup>, o sujeito vai procurar na sua memória

---

<sup>3</sup> Segundo Bellak (1962) não existe percepção pura (objetiva), pois toda percepção está baseada numa interpretação dinamicamente subjetiva que o sujeito faz do estímulo.

experiências que se pareçam à que esta enfrentando nesse momento, uma vez que identifica uma semelhante, o profissional deve ter a capacidade de transladar essas vivências - via evocação - para a consciência, para finalmente dar uma resposta.

Ao enfrentar uma situação de emergência, o profissional recorre à sua memória, a esse reservatório de experiências e na medida que encontra imagens mentais similares à situação que está enfrentando, mais apropriadas serão as respostas. Daí, a importância do treinamento.

Dois aspectos devem ser considerados em todo esse processo da resposta que o sujeito dá em determinadas situações, a ansiedade e o medo. Existe um nível favorável que mobiliza o profissional para a ação. Mas, quando a ansiedade supera certo nível de tolerância do sujeito, aparecem bloqueios que limitam os processos associativos e evocativos tão importantes na hora da busca de uma resposta operativa.

No que tange ao segundo aspecto, cabe lembrar que o mundo atual dia-a-dia cria novos aparelhos que levam à aparição de novos riscos. Resulta muito importante explicar sobre este fenômeno presente em algumas das emergências: o medo. Claro exemplo disso, foi a ocorrência já relatada onde houve envolvimento da polícia.

Mira, apud Wolff, (1965), diferenciou seis estados do medo, que perfeitamente podemos aplicar ao bombeiro diante do perigo, aos quais Wolf acrescenta um mais: o 0 (zero), que se refere à pessoa sem medo, a que resulta contra-indicada para integrar grupos de emergência. Este tipo de pessoas diz o autor, geralmente induz a riscos desnecessários. Isto, pela própria necessidade de mostrar suas condições e de se exhibir, o que pode provocar consequências não previstas.

1. O medo como prudência. A pessoa está consciente do perigo e qualquer ação que empreenda está sendo controlada psicologicamente pelo sujeito.
2. O medo como precaução. Caracteriza-se porque a pessoa toma todas as providências do caso para enfrentar o perigo. Mantém uma atitude serena e seu comportamento é apropriado para a situação.
3. Como prevenção ou alarme. Caracteriza-se por vacilações e nervosismo. Este estado do medo apresenta inconvenientes para o trabalho de resgate.



4. Como angústia aguda. O sujeito perde o domínio sobre si mesmo e gera uma nova emergência. Neste caso esta pessoa deve ser atendida de forma urgente. Deve ser tirada do lugar o mais rápido possível já que seu comportamento pode ser o ponto de partida para o pânico.
5. Como pavor. Os atos reflexos dominam à pessoa, e torna-se praticamente incapaz de empreender alguma ação adequada perante a situação.
6. Como terror. Neste estado o indivíduo está paralisado pelo medo, incapaz de se dar conta do que acontece, experimentado, geralmente, relaxamento dos esfíncteres. Vale lembrar que as descargas de adrenalina em demasia podem ter efeitos letais.

#### **4.3 O Estresse que criamos**

Desprende-se em relação ao estresse e a qualidade de vida nos bombeiros que fazem atendimento de urgência, que na avaliação qualitativa para perceber ou atribuir como estressante uma determinada situação, entram em jogo aspectos tais como valores, experiências, personalidade, situação social, fatores organizacionais e o grau de objetividade ou subjetividade do indivíduo.

Seguindo essa linha de raciocínio, a avaliação que o sujeito realiza de um evento está diretamente relacionada às fontes internas, sua personalidade e seu modelo de compreender a realidade. Pode-se dizer que, não é o corpo quem realiza esse reconhecimento. Para o corpo os eventos não são nem bons nem maus.

Embora existam situações críticas fora da faixa comum do cotidiano dos socorristas não são propriamente estas as que criam as emoções, senão a interpretação que se faça delas. Neste sentido, a interpretação está ligada ao modelo de entendimento da realidade. Os pensamentos que formam parte desse referencial, se traduzem em atividade elétrica a nível cerebral, que acionam uma determinada química; daí que as respostas sejam diferentes e manifestem a singularidade de cada indivíduo. O que pode ser muito estressante para uns, pode não ser para outros.

Os próprios profissionais dizem que “quando você tem um filho, o estresse no atendimento de ocorrências que tem como vítimas crianças, aumenta”.

Tais colocações parecem indicar que, o nível de estresse pode estar relacionado à existência do que Ellis (1973) chamou de crenças ou idéias irracionais. Segundo o autor, um estímulo pode tornar-se um estressor em função da interpretação cognitiva ou significado que o indivíduo atribui a ele.

Baseado em Selye (1975), quando um sujeito enfrenta um agente estressor, logo de fazer uma avaliação sobre o mesmo e sobre suas capacidades, responde à situação escolhendo um dos dois mecanismos de resposta, a luta ou a fuga.

Resulta um aparente paradoxo que, ao perguntar aos socorristas, qual era a forma que utilizavam para aliviar o estresse, um número significativo de profissionais respondeu, “atender ocorrência”. Embora isto leve a pensar na atividade profissional –atender emergências- como uma fonte de gratificação, também poderia ser levantada a hipótese de que também funciona como uma forma de defesa, onde pareceria que, a permanência no quartel exporia o sujeito a possíveis situações de insatisfação.

Poderiam ser levantadas duas interpretações possíveis para esse fenômeno. A primeira, relaciona-se com o fato de “aguardar” uma ocorrência, momento de espera, onde a incerteza de não saber quando vai ser chamado para atuar, pode elevar o nível de ansiedade. Além do mais é um tempo que o sujeito não administra. Em alguns bombeiros esse período inter-ocorrência, aumenta o nível de ansiedade, fundamentalmente em pessoas que sentem a necessidade de estarem sempre ocupados.

No profissional do ASU, esse traço, ver-se-ia reforçado por uma característica, até valorizada dentro do perfil do profissional que trabalha em emergências, a hipervigilância. Completando essa via de pensamento, a “não atividade”, o estado de espera, por outra parte, não possibilitaria a descarga pulsional que a própria atividade promove.

A segunda linha interpretativa, faz pensar que a permanência no quartel, exporia o sujeito perante a possibilidade de situações que lhe trazem insatisfação. Uma das falas de um dos atores iria nessa direção, “É bom

trabalhar em feriado”. O comentário surge porque, nesses dias, não têm oficiais fazendo expediente que possam “incomodar”, solicitar para que façam alguma tarefa não relacionada à atividade fim (socorrismo), por exemplo, fazer faxina.

Se transitamos o pensamento de Dejour (1994), tais colocações podem ter a seguinte explicação, a própria atividade, atender ocorrência, pelo fato de possibilitar a diminuição da tensão ou da carga de trabalho que a organização promove, se torna uma fonte de prazer carregada de significados e de valorização da profissão, propiciando dessa forma não somente uma via de descarga, senão que torna-se também, um instrumento regulador do equilíbrio tensional ( homeostase) do socorrista.

Várias falas ao longo de minhas observações confirmam a relação entre distresse e a hierarquia na organização. "O pior estresse que tem é o militarismo." Em uma oportunidade no pátio do quartel, um dos socorristas chateado me relata que chamaram a atenção dele, por estar fazendo um atendimento sem quepe. Um outro socorrista comenta: "um superior disse que eu estava sendo punido por que achou um 'negocinho' meu pelo qual não tinha sido punido ainda". Seguidamente, um outro diz: "o que estressa a gente é o relacionamento com os oficiais". A respeito desse ponto, numa ocasião em que estávamos dando um curso numa cidade do estado, as queixas em relação à hierarquia consumiram grande tempo da atividade dessa tarde.

Se no que tange às equipes do ASU a organização funciona como estresse negativo, em relação à natureza da atividade de emergência, alguma pontualização merece uma outra vertente de entendimento.

Ainda que a própria profissão do socorrista, fundamentalmente em ocorrências com presença de vários agentes estressores, pode vir a ser fonte geradora de distresse, a experiência deste estudo mostrou-me que, existe um componente de escolha da atividade como profissão, que funciona como fonte de motivação. Isto se exemplifica pela atuação de muitos profissionais na esfera privada.

Ou seja, a escolha funciona como fonte de motivação e desejo. Aliado a este ponto, a própria atividade resulta uma fonte de prazer, não somente pela possibilidade de descarga pulsional que proporciona, senão porque também, é uma atividade altamente valorizada por eles próprios e pela comunidade.

Prova disso foi o comentário feito por um profissional: "Eu não troco este trabalho por nenhum outro ali dentro".

Outra fala vai na mesma direção: "tu não vai te estressar por aquilo que tu gosta, sendo bem reconhecido". Aqui cabe considerar um outro ponto, o reconhecimento, "a gente lá dentro não é reconhecido".

A questão do tempo resulta de valia para analisarmos o estresse, quando o profissional está no quartel, o tempo é regulado pela organização, enquanto que quando o socorrista "sai fora do quartel" para atender uma ocorrência, o tempo passa a ser gerenciado fundamentalmente pela equipe que desempenha a tarefa.

Um outro ponto merece especial atenção, a tarefa, a atividade de socorrismo. Para os profissionais bombeiros a atividade de emergência adquire vários significados. Entre eles foram destacados, o ser útil, servir, salvar vidas.

Esses argumentos, me levam a pensar que tais atribuições pelo valor que têm a nível subjetivo, fazem da profissão uma importante fonte de gratificação. Os próprios profissionais relatam que, quando vão atender uma ocorrência num local de difícil acesso a polícia, os próprios moradores do bairro falam, "esses deixem entrar, são dos bons".

Também tive a oportunidade de participar num curso de dois dias de primeiros socorros ministrado para agentes comunitários de um posto de saúde. Não poucas vezes como nesse caso os bombeiros são requisitados para ministrarem palestras, cursos em escolas ou empresas.

Como considerações finais desta discussão a respeito da compreensão e identificação das fontes de estresse nos bombeiros que realizam atividades de emergência, desprende-se que, o roteiro do estudo seguiria a via de descobertas realizadas nos estudos de Spielberger, Kroes e Gould apud Lipp(1996) feitas com policiais americanos. As pesquisas realizadas com policiais militares brasileiros, parecem estar em consonância com as observações clínicas dos autores citados, de que existem duas grandes fontes de estresse no trabalho da polícia: 1) a natureza do trabalho; 2) a natureza da organização da polícia.

Em síntese poderia se assinalar que: percebe-se a presença de um estresse negativo associado à corporação. Existe, dependendo do tipo de

ocorrência e da personalidade do sujeito, um estresse característico da profissão de socorrista. Vale a pena ressaltar que existe um estresse positivo ligado ao desempenho profissional. Este manifesta-se como resultado de: a nível subjetivo, relacionado à escolha e aos significados que atribuem à profissão; a nível social à valorização e reconhecimento que a profissão tem para a comunidade. Não por acaso são chamados de “os anjos da cidade”.

Por tais razões poderia ser levantada a seguinte hipótese: o valor subjetivo que a profissão tem, o reconhecimento social da mesma, contribuem para elevar os níveis de tolerância ao estresse.

## Capítulo 6

### REFLEXÕES FINAIS

A participação constante em resgates me leva a formular algumas perguntas que precisariam maior aprofundamento: Porque as pessoas bloqueiam-se intelectualmente no momento de enfrentar uma emergência? Por que, se cometem erros que após finalizada a ocorrência os protagonistas se cobram? Acontece que, no momento de enfrentar um perigo nosso organismo passa de um estado de indiferença a um estado de máxima alerta, experimentando diversas mudanças a nível fisiológico, que trazem como consequência mudanças a nível psicológico.

Um dos rumos que os resultados do estudo mostra, refere-se à necessidade da instituição militar voltar a sua visão para a prevenção.

A psico-prevenção através da atitude positiva, pretende que tomemos consciência permanentemente de nossa segurança, prévia revisão mental do que estamos fazendo e do que devemos fazer. Desta forma, poderíamos tomar consciência do que nos provoca insegurança na atividade que estamos realizando. Assim sendo, o alarme interno através do nosso alerta, nos permitira identificar fatores que poderão interferir no bom desempenho da tarefa. Por que não se faz? A mente humana rejeita ou tende a eliminar todo aquilo que lhe é negativo ou ameaçante. Se aceitamos a presença do estresse na profissão, devemos reconhecer a necessidade de saber gerenciá-lo. Seria pouco madura uma atitude que lhe restasse importância a tal fenômeno.

Muitas vezes, as organizações assim como os profissionais, usam como defesa, que por mais ruim que seja, não deixa de ser uma defesa, negar as consequências negativas que possa trazer o estresse. Mesmo dentro da lista de doenças ocupacionais o estresse não está incluído. Como se o fato de negá-lo cria paralelamente a nível de fantasia, a possibilidade de eliminar os riscos. É como se, quanto menos falo sobre ele, menos presente ele está e mais tolerável ele resulta.

O avestruz esconde sua cabeça e elimina o perigo, de fato o elimina em sua mente, embora de uma forma muito ruim. As pessoas recorrem a modalidades similares à da ave, por exemplo, no desmaio, elimina-se a possibilidade de

enfrentar algo desagradável, embora a custo de eliminar também a própria consciência. Se nos acostumamos a pensar positivamente em prevenção, estamos tomando consciência dos riscos, ao mesmo tempo que estimulamos nosso alerta frente ao perigo.

Durante a trajetória do estudo uma questão que gostaria de destacar, é a que se refere a alguns dos sentimentos que me surgiram em muitos momentos de diálogo com os sujeitos de diversas cidades onde tive a oportunidade de ministrar cursos. Em muitos momentos, tive quase a clara sensação de ser colocado no papel de porta-voz das reivindicações do grupo, como sendo o depositário das ansiedades grupais: queixas, reclamações, desconfortos. Tal situação me conduziu ao pensamento de Guatari (1980), quando coloca a respeito do grupo objeto e do grupo sujeito. O primeiro, torna-se objeto passivo dos determinantes sociais, culturais, organizacionais que influenciam seu agir e pensar. O segundo, é sujeito ativo, enquanto toma consciência das suas contradições, e dos determinantes que limitam sua ação.

A despeito disso certamente mereceria um estudo a parte, as considerações sobre os aspectos transferenciais e contratransferenciais que envolvem a relação pesquisador e sujeitos da pesquisa.

Claro que além dessas considerações, um dos desafios mais importantes que enfrentam os socorristas, constitui a administração do estresse em situações de emergência.

Na ação através dos cursos propus tomar consciência dos perigos e riscos de desconsiderar a questão do estresse, assim como desenvolver uma postura de prevenção e segurança através de estratégias que incentivaram através da palavra, do colocar o corpo, as emoções, uma atitude preventiva.

Em saúde fala-se de consciência e noção de doença. Consciência é se dar conta que se está doente; noção por sua parte, é o compromisso a se melhorar; do mesmo modo, em prevenção o primeiro passo é tomar consciência da presença do estresse no trabalho e logo se comprometer a administrá-lo.

Trata-se de uma posição educativa que tem como objetivo principal modificar atitudes através da toma de consciência. Representa a busca imediata de soluções a um fenômeno que está presente no dia-a-dia.

Se houve no início deste processo uma atitude de sensibilização perante a questão do estresse, já na última fase, nos cursos, a postura foi em muitos aspectos preventiva. Por prevenção entendo, uma atitude de vida, que pretende evitar sofrimento, minimizar riscos para a saúde, através do resgate de valores transcendentais do homem, encaminhados ao bem comum. O objetivo principal é a obtenção de qualidade de vida e fomentar ações que promovam a saúde física, psicológica e social das pessoas, desenvolvendo o ser na sociedade. Para conseguir este objetivo, devemos criar um ambiente propício que permita uma mudança de atitude.

A dura realidade da economia, tem feito com que voltemos o nosso olhar para o ser humano. Resulta necessário ampliar o nosso enfoque, da visão do acidente de trabalho, ou dos erros de produção atribuídos ao fator humano, para uma perspectiva que considere as condições integrais da situação do homem no seu trabalho, buscando seu bem-estar e desenvolvimento.

Os novos desafios no trabalho, os perigos que inclui o progresso e os riscos a que nos submete a vida atual com seu agitado ritmo, faz necessária a formação de grupos de resgate, amplamente capacitados, tanto na parte técnica quanto no que toca aos fatores psicológicos.

Os socorristas constituem um grupo de pessoas que na atualidade são tão necessários como importantes, tanto no âmbito privado quanto no público. Assim sendo, diversas empresas no mundo inteiro formam estes grupos para atuarem com eficácia em situações de emergência de qualquer índole.

O desafio segundo Morin (1993), é olharmos o ser humano como integrante dessa complexidade, resistindo aos modelos que tentam reduzir, mutilar, fragmentar, categorizar, trata-se não de dar conta inteiramente do fenômeno, mas de reconhecer as suas diversas facetas.

Só me resta colocar, a grande satisfação que foi trabalhar com esses profissionais, o quanto essa experiência de partilhar o dia-a-dia desse grupo humano, foi enriquecedora, o quanto eu sou grato por tal oportunidade.

Resta precisando um outro estudo, aprofundar a relação entre organização e estresse.

Reflexão aparte, mereceria a fase do estudo que se refere aos cursos. Qual o papel dos mesmos na pesquisa?



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BOGDAN, R. C.; BIKLEN, S. K. **Investigação qualitativa em educação**: uma introdução à teoria e aos métodos. Porto: Porto, 1994.
- BRUZZI, A, I. Ergonomia. Carga de Trabalho. Fadiga Mental. **Rev. Bras. de Saúde Ocupacional**. No. 59. Vol. 15. Jul/Ago/Set. 1987.
- CASTIEL, L. D. **O buraco e o Avestruz**. São Paulo, Papirus, 1994.
- COULON, A. **Etnometodologia**. Petrópolis. Vozes, 1995.
- FIALHO, F. e SANTOS, N. **Manual de análise ergonômico do trabalho**. 3ª ed. Gênese, 1990.
- GUATARI, F. **Psicoanálisis y transversalidad**. Buenos Aires: Nueva Visión, 1980.
- HAGUETTE, T.M. **Métodos qualitativos na sociologia**. 5a. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1997.
- LIMONGI, A. C. F. RODRIGUES, A, L. **Stress e Trabalho**: Uma abordagem Psicossomática. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- LIPP, M. **Como enfrentar o stress**. 3ª ed. Campinas: Editora da Unicamp, 1990.
- \_\_\_\_\_. (org). **Pesquisa sobre estresse no Brasil**. São Paulo: Papirus, 1996.
- \_\_\_\_\_. (org). **O stress está dentro de você**. São Paulo: Contexto, 1999.
- MINAYO, M.C. **O desafio do conhecimento**. 2a. ed. SP. RJ: Hucitec-Abrasco, 1993.
- MINAYO, M.C. **Pesquisa social** (org). 6a. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.
- MINAYO, M.C. & SANCHES, O. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade. **Cad. de Saúde Públ.** RJ. jul/sep. 1993.
- MORIN, E. **Ciência com consciência**. Bertrand Brasil ed.
- \_\_\_\_\_. **Cultura de massas no século XX**: Neurose. São Paulo: Forense Universitária, 1990.
- PATRICIO, Z. O que seria importante pesquisar e como fazê-lo em favor da Qualidade de vida?. **Rev. Texto-contexto**. Enf. Jan/jun. 1994.

- PATRICIO, Z.; ANDRADE, T.; SLOEFFLER, C.; SILVA, A. **Estratégias para cuidar da saúde integral do adolescente**. Florianópolis: UFSC, 1995.
- PATRICIO, Z. **A dimensão felicidade-prazer no processo de viver saudável**. Tese de doutorado. Florianópolis: UFSC, 1995.
- \_\_\_\_\_. **Métodos qualitativos de pesquisa**. Florianópolis: Notas de sala de aula na Universidade Federal de Santa Catarina, 1998.
- POLIT, D. F.; HUNGLER, B. P. **Fundamentos da pesquisa em enfermagem**. 3ª ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.
- SELYE, H. **Tensión sin angustia**. Madrid: Guadarrama, 1975.
- SLIPAK, O. **Estrés y perfiles de personalidad**. Buenos Aires: Paidós, 1994.
- SPIELBERGER, C. **Understanding stress and anxiety**. N. Y. Harper & Row Publishers, 1979.
- THIOLLENT, M. **Metodologia de Pesquisa-ação**. 4a. ed. Cortez, 1988.
- WITKIN - LANOIL, G. **A síndrome do stress feminino**. Rio de Janeiro. Imago (Série Lajoteca).
- WOLFF, W. **Introducción a la psicopatología**. Méjico: Editorial F.C.E. , 1965.

## LEITURAS COMPLEMENTARES

- ABT, L. E. y BELLAK, L. **Psicologia Projetiva**. Buenos Aires: Paidós, 1962.
- ALVES, R. **Filosofia da ciência**: Introdução ao jogo e suas regras. São Paulo: Brasiliense, 1993.
- ARENDT, H. **A condição humana**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1993.
- BARBIER, R. **Pesquisa-ação**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editores, 1985.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Rio de Janeiro: Edições 70, 1991.
- BAULEO, A. **Contrainstitución y grupos**. Madrid: Fundamentos, 1977.
- \_\_\_\_\_. **Ideología grupo y familia**. Méjico: Folios, 1982.
- BERGER, P. L. e LUCKMANN, T. **A construção social da realidade – Tratado de Sociologia do conhecimento**. 14 ed. Petrópolis: Vozes, 1997.
- BLEGER, J. **Psicohigiene y psicología institucional**. Buenos Aires: Paidós, 1979
- BRIDGS, W. **Mudanças nas relações de trabalho**. São Paulo: Cultrix, 1982.
- BRUZZI, A. I. B. Ergonomia. Carga de Trabalho. Fadiga Mental. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. Vol. 15; Jul-Ago-Set. 1987.
- CALLENBACH, E. e col. **Gerenciamento ecológico**. São Paulo: Cultrix, 1995.
- CAPRA, F. **O ponto de mutação**. 15 ed. São Paulo: Cultrix, 1982.
- CASTIEL, L. D. **O buraco e o avestruz**: a singularidade do adoecer humano. Campinas: Papirus, 1994.
- CHANLAT, J. F. *et al.* **O indivíduo na organização**: dimensões esquecidas. 1 ed. Vol. 1 São Paulo: Atlas, 1992.
- CODO, W. ; SAMPAIO, J. J.; et al. **Indivíduo, trabalho e sofrimento**: uma abordagem interdisciplinar. Petrópolis: Vozes, 1993.
- CODO, W. ; LANE, S. **Psicologia social**: o homem em movimento. 13<sup>a</sup> ed. São Paulo: Brasiliense, 1994.
- CREMA, R. **Introdução à visão holística**: Breve relato de viagem do velho ao novo paradigma. São Paulo: Summus, 1989.
- DAVEL, E. P. B. ; VASCONCELLOS, J. G. M. (Org.) **Recursos Humanos e subjetividade**. Petrópolis: Vozes, 1995.

- DEMO, P. **Avaliação qualitativa**. 5ª ed. São Paulo: Autores Associados, 1995.
- DI BIASE, F. **O homem holístico: unidade mente-natureza**. Petrópolis: Vozes, 1995.
- DYCHTOWALD, K. **Corpomente**. São Paulo: Summus, 1984.
- FERGUSON, M. **A conspiração aquariana**. 9 ed. Rio de Janeiro: Record, 1994.
- FILHO, R. M. Reflexões sobre o homem e o trabalho. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 2, p. 18-32, Mar/Abr. 1994.
- FREIRE, P. **Educação e Mudança**. 21 ed. São Paulo: Paz e Terra, 1997.
- FREUD, S. **Más allá del principio del placer. Psicología de las masas y análisis del yo**. (Obras Completas). Buenos Aires: Amorrortu, 1990.
- GIANOTTI, J. A. **Trabalho e reflexão: ensaios para uma dialética da sociabilidade**. São Paulo: Brasiliense. 1984.
- GLEN, F. **Psicologia social das organizações**. Rio de Janeiro: Zahar, 1963.
- HELLER, A. **Sociologia de la vida cotidiana**. Buenos Aires: Nueva Visión, 1987.
- KERLINGER, F. N. **Investigación del Comportamiento**. 2ª ed. Méjico: Mc. Graw Hill, 1992.
- KOROVSKY, E. **Psicosomática psicoanalítica**. Montevideú: Roca Viva, 1990.
- KUHN, T. **Estrutura das revoluções científicas**. São Paulo: Perspectiva, 1978.
- LENINGER, M. M. **Qualitative research methods in nursing**. Orlando: Grune Stratton, 1985.
- LENK, K. **El concepto de Ideologia**. Montevideú: Ceup, 1987.
- LOWEN, A. **Prazer: uma abordagem criativa da vida**. São Paulo: Summus, 1984.
- MARX, K.; ENGELS, F. **La Ideologia Alemana**. Montevideú: Ceup. 1987.
- MOSCOVICI, F. Laboratório de sensibilidade: uma inovação no treinamento de líderes. **Revista de Administração Pública – RAP**. Rio de Janeiro, Vol. 4, p.101-133, jan./jun. 1970.
- MOSCOVICI, F. **Desenvolvimento Interpessoal: treinamento em grupo**. 5ª ed. RJ: José Olympio, 1996.

- MOSCOVICI, S. **A representação social da Psicanálise**. Rio de Janeiro: Zahar Ed., 1978.
- NEEF, M. e cols. **Desarrollo a escala humana**. Santiago de Chile: Fundación Dag Hammarskjöld Cepaur (Centro de Alternativas de Desarrollo).
- NOGUEIRA, R. P. **A força do trabalho em saúde**. Rio de Janeiro: Abrasco/Fiocruz, 1987. Texto de apoio: Planejamento I.
- PATRÍCIO, Z. M. **A prática do cuidar-cuidado à família da adolescente grávida e seu recém-nascido através de um referencial de enfoque sócio-cultural**. Florianópolis: UFSC, do Curso de Pós-Graduação em Enfermagem, da UFSC, Dissertação de Mestrado, 1990.
- PATRICIO, Z.; SOUPE, R. Repensando paradigmas de saúde: ensinando e aprendendo terapêuticas alternativas para ser saudável. **Rev. Texto-contexto**. Enf. Florianópolis. Jul/dez 1992.
- PICHON, E. R. **Teoría del vínculo**. Buenos Aires: Nueva Visión, 1985.
- PLÁ, J. C. (Org.) **Psicología y enfermedad**: Estudios de psicología médica y psicosomática. Montevideu: Imago 1979.
- ORLANDI, E. P. **As formas do silêncio**: no movimento dos sentidos. 3ª ed. São Paulo: Editora da Unicamp, 1995.
- SENGE, P. **A quinta disciplina**. São Paulo: Best Seller, 1990.
- SCHUTZ, W. C. **Psicoterapia pelo encontro**: um guia para a conscientização humana. São Paulo: Atlas, 1978.
- STRAUSS, A. L. **Qualitative analysis for social scientists**. 3 ed. University of San Francisco: Tremont Research Institute, 1989.
- VALLIN, M. A. **Administrando o stress**. São Paulo: Gente, 1996.
- WATZLAWICK, P. **El arte de amargarse la vida**. 8ª ed. Barcelona: Herder, 1996.

## **APÉNDICE 1 : Roteiro para a reunião com socorristas**

Universidade Federal de Santa Catarina –UFSC  
Departamento de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e de Sistemas

Orientador: Zuleica Maria, Patrício Dra.  
Aluno: Henry Dario Cunha

### **Objetivo:**

1. Apresentação do trabalho e da equipe interdisciplinar que atuará nesta fase.
2. Captação de dados visando a elaboração de um questionário.

### **Roteiro:**

1. Qual a frequência das ocorrências?
2. Como se dá o acionamento para uma ocorrência?
3. Qual o nível de informações preliminares sobre o quadro que será encontrado no local da ocorrência?
4. Qual o sentido mais exigido no atendimento das ocorrências?
5. Como os fatores externos influem durante o atendimento da ocorrência?
6. Os equipamentos necessários são adequados?
7. As roupas de proteção individual são apropriadas?
8. Como se dá a comunicação entre a equipe durante uma ocorrência?
9. Existe espírito de equipe?
10. Quanto a finalização dos trabalhos:
  - qual o feed-back que lhes é dado sobre o socorro prestado?
  - quanto aos relatórios que são feitos qual o destino e a utilidade dos mesmos?
11. Quais atividades realizam no quartel, no período em que não atendem ocorrências?

## **APÉNDICE 2 : CARTA AO COMANDANTE DO CORPO DE BOMBEIROS**

Florianópolis, 22 de fevereiro de 1999.

Ilmo Comandante  
Sr. Milton Antônio Lazzaris  
Corpo de Bombeiros  
Estado de Santa Catarina

Prezado Senhor

Cumprimentando-o cordialmente venho por meio desta, solicitar autorização para realizar o acompanhamento das equipes que atuam no Alto Socorro de Urgência (ASU).

Este estudo forma parte do meu projeto de pesquisa de mestrado, dentro do Programa de Pós-Graduação da Engenharia de Produção, sob a orientação metodológica da Professora Dra. Zuleica Patrício, docente do citado curso, assim como coordenadora do Núcleo de Pesquisas sobre o viver saudável, Transcriar, da Universidade Federal de Santa Catarina.

Neste estudo interessa investigar a situação de trabalho dos profissionais que atuam em atendimento de emergência.

Sem outro particular, cumprimenta-o atenciosamente.

DARIO CUNHA

ZULEICA PATRÍCIO  
Dra. Professora  
Programa Pós-Graduação  
Engenharia de Produção  
Universidade Federal de Santa Catarina

### **APÉNDICE 3 : DECLARAÇÃO**

Eu, Henry Dario Cunha Ramirez, portador da carteira de identidade nº 4.473.997-4, expedida em Florianópolis -SC, pelo II/SSP/SC, nascido em 30/10/60, declaro, estar realizando acompanhamento das ocorrências de socorro de urgência atendidas pelas viaturas de ASU do 1º BBM (estreito) e do 1º PBM, (1º CBM) do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar de Santa Catarina, acompanhamento este, por mim solicitado, para ser feito, entre os dias 22/02/99 e 12/03/99 em Florianópolis.

Estou ciente dos riscos inerentes ao acompanhamento das ocorrências de socorro de urgência, assumindo total responsabilidade por danos pessoais que possa sofrer durante esta atividade ou em virtude dela, isentando o Estado e seus representantes de qualquer responsabilidade civil ou criminal. Comprometo-me, outrossim, a acatar as normas estabelecidas pela organização Bombeiro Militar para o período no qual desempenharei o referido acompanhamento, bem como as orientações dos Comandantes das Guarnições, em que atuar como observador e dos militares a quem eles estiverem subordinados. E por ser verdade subscrevo,

Florianópolis, 19 de fevereiro de 1998.

Henry Dario Cunha Ramírez

Universidade Federal de Santa Catarina  
Programa de Pós-graduação - Engenharia de Produção



## **APÊNDICE 4 : SOBRE O PROCESSO DE TRABALHO**

Universidade Federal de Santa Catarina –UFSC  
Departamento de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e de Sistemas

Orientador: Zuleica Maria, Patrício Dra.

Aluno: Henry Dario Cunha

### **I. Momentos prévios do início da jornada de trabalho**

1. No momento em que você se dirige ao trabalho, o que você pensa quando se está deslocando?
2. O que você sente?

### **II Cotidiano do processo de trabalho.**

3. O que você pensa quando a sirene é acionada?
4. O que você sente?
5. O que você pensa quando está no local da ocorrência?
6. O que você sente quando está no local da ocorrência?
7. Encontra dificuldades na realização das atividades?
8. Em caso afirmativo, quais?

### **III. Momentos após a finalização da jornada de trabalho**

9. O que você pensa geralmente quando está saindo do trabalho?
10. O que você sente...?

### **IV. Sobre o estresse**

11. O que você sabe sobre o estresse?
12. O que você sente sobre o estresse?
13. Há situações nas quais você se estressa? Quais?
14. O que você faz para se desestressar?
15. Com que frequência isto acontece?
16. Como você identifica que está com estresse?

17. O que você faz nessas situações?

**V. Sobre Qualidade de Vida**

18. O que pensa ou sente a respeito da sua Qualidade de Vida?

**VI. Desconfortos e Gratificações.**

19. O que mais lhe incomoda como bombeiro da Polícia Militar?

20. O que mais me incomoda na atividade?

21. O que mais me gratifica como bombeiro da Polícia Militar?

22. O que mais me gratifica no atendimento a ocorrência?

## APÊNDICE 5 : FORMULÁRIO PARA REGISTRO DAS NOTAS DE CAMPO

<p>Universidade Federal de Santa Catarina –UFSC</p> <p>Departamento de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e de Sistemas</p> <p>Orientador: Zuleica Maria, Patrício Dra.</p> <p>Aluno: Henry Dario Cunha</p> <p><u>Instrumento para notas de observação e notas de observação-participante</u></p> <p><b>Organização:</b> <b>Local:</b> <b>Horário:</b> <b>Objetivo:</b></p> <p><b>Sujeito:</b> <b>Data:</b></p>	
<p><b>NOTAS DE CAMPO</b> (descrição das pessoas, lugares, acontecimentos, atividades, falas)</p>	<p><b>ANÁLISE</b></p>

**APÊNDICE 6 : FORMULÁRIO PARA REGISTRO DAS NOTAS DO PESQUISADOR**

<p>Universidade Federal de Santa Catarina –UFSC Departamento de Pós Graduação em Engenharia de Produção e de Sistemas</p> <p>Orientador: Zuleica Maria, Patrício Dra. Aluno: Henry Dario Cunha</p>		
<b>Organização:</b>	<b>Sujeito:</b>	
<b>Local:</b>	<b>Data:</b>	<b>Horário</b>
<b>Objetivo:</b>		
<b>NOTAS DO PESQUISADOR</b> (reflexões, notas teóricas, metodológicas e questões a serem melhor exploradas)		<b>ANÁLISE</b>

## **APÊNDICE 7: RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO**

Universidade Federal de Santa Catarina –UFSC  
Departamento de Pós Graduação em Engenharia de Produção e de Sistemas

Orientador: Zuleica Maria, Patrício Dra.  
Aluno: Henry Dario Cunha

### **I. Momentos prévios do início da jornada de trabalho.**

1. No momento em que você se dirige ao trabalho, o que você pensa quando se está deslocando?

- (6) Fazer um bom serviço.
- (3) Dia calmo
- (2) Bom relacionamento com colegas
- (1) Atenção com o trânsito
- (1) Educação de seu filho
- (1) Insegurança da família.

2. O que você sente?

- (1) Nada
- (3) Insegurança, as vezes vontade de ajudar os companheiros
- (1) Alegria, euforia
- (2) Necessidade de ser cauteloso \*(sente?)
- (2) Orgulho do trabalho e conhecimento
- (2) Orgulho da instituição da que faz parte
- (3) Sentir-se bem por ajudar pessoas

### **II. Cotidiano do Processo de trabalho.**

3. O que você pensa quando a sirene é acionada?.

- (3) Não liga
- (2) Costume
- (3) No tipo de ocorrência.
- (2) Estado da vítima
- (4) Alguém está precisando ajuda; fazer um bom trabalho.

4. O que você sente?

- (3) Normal.
- (3) Ansiedade, angústia.
- (4) Adrenalina
- (4) Tranqüilos

5. O que você pensa quando está no local da ocorrência?

- (2) Não pensa, atua
- (3) Um pouco pressionado e cobrado
- (2) Na segurança própria e da vítima

- (3) Fazer o melhor
  - (3) Atender a vítima da melhor forma.
  - (1) Nos procedimentos apropriados.
6. O que você sente quando esta no local da ocorrência?
- (1) Nada
  - (4) Depende da ocorrência, calmo ou nervoso
  - (2) Cada ocorrência e um caso.
  - (3) Cobrança, as vezes medo.
  - (3) Ansiedade
  - (1) Segurança e tranquilidade
7. Encontra dificuldades na realização do trabalho?
- (5) Não
  - (4) As vezes
  - (5) Sim
8. Em caso afirmativo, quais?
- (3) Vítima presa as ferragens
  - (4) Equipamentos/materiais

### **III. Momentos após finalização da jornada de trabalho**

9. O que você pensa geralmente quando esta saindo do trabalho?
- (7) Missão cumprida/cumprimento da obrigação
  - (6) No que farei em casa
  - (1) Na carona ou no ônibus para chegar em casa.
10. O que sente?
- (4) Satisfeito/realizado
  - (4) Satisfeito. Muitas vezes cansado, de saco cheio pelo não reconhecimento.
  - (3) Alívio/Cansaço
  - (2) Cansado e revoltado com o sistema.
  - (1) Estressado por ter que pegar carona

### **IV. Sobre o estresse**

11. O que você sabe sobre o estresse?
- (4) Muito pouco
  - (4) Doença
  - (4) Desgaste físico/mental
  - (2) Alteração psicológica

3 pessoas relacionaram o estresse ao serviço.

12. O que você sente sobre estresse?
- (3) Sem resposta
  - (3) Nervosismo

- (2)Cansaço
- (2)Cansaço/Desânimo
- (2)Cansaço/agressivo
- (2)Cansaço/desanimado/chateado

13. Ha situações nas quais você se estressa? Quais?

- (2)Não
- (2)Militarismo/punição por coisas absurdas
- (3)Falta de reconhecimento
- (2)Falta de material
- (1) Sistema desorganizado
- (2)Relações abusivas dos superiores
- (1) Receber ordem absurda
- (1) Quando algo não sai do modo que gostaria

14. O que você faz para se desestressar?

- (3)Sem resposta
- (2)Ouvir musica/beber uma caipirinha
- (2)Ler/ir a igreja
- (1) Praia, mas raramente
- (2)Viver harmoniosamente com familiares e colegas
- (1) Movimentar bastante braços e pernas, raramente.
- (1) Tocar cavaquinho, ouvir musica, dançar, jogar bola
- (1) Relaxar, raramente.
- (1) Ouvir música

15. Com que frequência isto acontece?

- (3)Sem resposta
- (5)Poucas vezes
- (1) Quando agitado e falador
- (3) Sempre que esta de folga
- (2) Raramente

16. Como você identifica que esta com estresse?

- (2)Não percebe
- (2)Dores de cabeça/desacorçoado
- (2)Raiva de si mesmo
- (2)Incomodar-se com alguém
- (2)Discussão com qualquer pessoa/mal humorada/cansado/sem apetite
- (2)Irritado/cansado
- (1) Pelo modo de agir
- (1) Cansado/desanimado sem motivo

17. O que você faz nessas situações?

- (1) sem resposta
- (3)Isolamento/dormir/ver televisão
- (2)Ficar só
- (2)Conversar para desabafar
- (2)Tenta esquecer tudo

- (2) Movimentar-se
- (2) Refletir sobre a sua vida e a de outros e ver que a sua é boa

#### **V. Sobre Qualidade de Vida**

18. O que pensa ou sente a respeito da sua Qualidade de Vida?

- (1) sem resposta
- (1) Muito a desejar
- (2) Poderia ser melhor
- (1) boa
- (1) Perfeita a exceção da dependência do transporte
- (1) Muito boa
- (1) Sem especificar

#### **VI. Desconfortos e gratificações**

19. O que mais lhe incomoda como bombeiro da Polícia Militar?

- (2) Sem resposta
- (2) Ter que se humilhar para pedir as coisas
- (3) Material/falta de reconhecimento
- (7) Hierarquia/Militarismo/injustiça

3 pessoas incluíram também como motivo o salário.

20. O que mais lhe incomoda na atividade?

- (2) Sem resposta
- (2) Injustiça na vida militar
- (2) A falta de visão dos comandantes
- (3) Cobrança
- (2) Quando deslocado para outra atividade./Guarnição ruim
- (1) Falta de fundamento
- (2) Falta de profissionalismo de alguns colegas: atrapalham/irresponsáveis

21. O que mais me gratifica como bombeiro da Polícia Militar?

- (5) Ser bombeiro.
- (5) Reconhecimento da comunidade
- (4) Ajudar ao próximo

22. O que mais me gratifica no atendimento a ocorrência?

- (5) Reconhecimento, confiança da população
- (9) Referem-se a possibilidade de: fazer um bom atendimento/ salvar uma vida



## **APÊNDICE 8 : DINÂMICAS UTILIZADOS NO CURSO: “GERENCIAMENTO DO ESTRESSE”**

Universidade Federal de Santa Catarina –UFSC  
Departamento de Pós Graduação em Engenharia de Produção e de Sistemas

Orientador: Zuleica Maria, Patrício Dra.  
Aluno: Henry Dario Cunha

### **Para trabalhar auto-conhecimento:**

- Exercício de Introspecção: O que eu faço bem?; ...
- Forças e Fraquezas:
- Dizer Sim, dizer Não
- que admiro em você...
- Você se conhece?: Que elogios você já recebeu? ...
- Contorno
- Bula

### **Para trabalhar modelos de compreensão do mundo:**

- Vivência dos Preconceitos
- meses de vida:
- Alguns textos: “O rei e o Falcão” (do livro das Virtudes).

### **Para o trabalho em Equipe:**

- Mudanças em mim e no grupo: Se eu pudesse mudar uma coisa em mim....
- Análise de Campo de Forças: Forças impulsoras e forças restritivas ao (trabalho em equipe.
- Dinâmicas ao ar livre com diversas dificuldades.

## APENDICE 9: AVALIAÇÃO DOS PARTICIPANTES DO CURSO “GERENCIAMENTO DO ESTRESSE”

Universidade Federal de Santa Catarina –UFSC  
Departamento de Pós Graduação em Engenharia de Produção e de Sistemas

Orientador: Zuleica Maria, Patrício Dra.

Aluno: Henry Dario Cunha

**Instrutor(a): Henry Dario Cunha Ramirez**

<b>Unidades</b>	<b>Pontos Positivos</b>	<b>Pontos a Melhorar</b>
BRUSQUE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- relaxante</li> <li>- boa didática</li> <li>- bem familiar</li> <li>- entrosado</li> <li>- foi muito proveitoso</li> <li>- muito bem preparado</li> <li>- bom em dinâmica</li> <li>- didática</li> <li>- bastante dinâmico 2</li> <li>- dedicado</li> <li>- serio</li> <li>- objetivo 2</li> <li>- domínio do assunto</li> <li>- soube trabalhar o pessoal</li> <li>- sabe explicar sua parte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- continuar até o final</li> <li>- suas aulas poderiam ser intercaladas no curso</li> <li>- teoria pesada (transparências)</li> <li>- está bom</li> </ul>
BAL. CAMBORIÚ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- boa postura</li> <li>- didática</li> <li>- dinâmico</li> <li>- calmo</li> <li>- o português</li> <li>- boa dinâmica de grupo</li> <li>- ótimo profissional</li> <li>- excelente na sua postura</li> <li>- objetividade</li> <li>- exposição dos conteúdos</li> <li>- abertura para relatos e discussões</li> <li>- domínio do conteúdo e grupo</li> <li>- aberto as críticas</li> <li>- foi bom</li> <li>- bom instrutor</li> <li>- claro</li> <li>- objetivo 2</li> <li>- atencioso</li> <li>- boa dinâmica</li> <li>- bom conhecimento</li> <li>- divertido</li> <li>- se coloca muito bem</li> <li>- ótimo em todos os sentidos</li> <li>- vasto conhecimento</li> <li>- inteligente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- expressão na conversa, talvez por ser estrangeiro</li> <li>- freqüentar mais o curso num todo</li> <li>- falar mais o português</li> <li>- se impor mais</li> </ul>
CANOINHAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- clareza na exposição do conteúdo</li> <li>- criativo</li> <li>- claro</li> <li>- preciso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- melhorar a pronúncia do português</li> <li>- mais concentração na explanação</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- boa postura</li> <li>- comunicativo</li> <li>- pontual</li> <li>- consegue passar muito controle pessoal</li> <li>- humilde</li> <li>- demonstrou sinceridade</li> <li>- domínio do assunto</li> <li>- conhecimento</li> <li>- sabe transmitir</li> <li>- dinâmico</li> <li>- descontraído</li> <li>- boa postura</li> <li>- objetivo</li> <li>- claro</li> <li>- pontual</li> <li>- didático</li> <li>- empatia</li> <li>- esforçado</li> <li>- foi um bom instrutor</li> <li>- objetivo</li> <li>- divertido</li> <li>- bom instrutor</li> <li>- gente boa</li> <li>- conhece bem o assunto</li> <li>- tem muito a oferecer</li> <li>- ótimo</li> <li>- explica muito bem</li> <li>- muito bom</li> <li>- conhecedor da matéria</li> <li>- passa confiança durante a explanação</li> <li>- ótimo profissional</li> <li>- conhecedor</li> <li>- domina sua técnica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- foi muito rápido em algumas explicações</li> <li>- sempre buscar novos conhecimentos</li> <li>- mais horas aulas</li> <li>- ficar mais tempo, até o final do curso</li> <li>- permanecer mais tempo com a turma</li> </ul>
CURITIBANOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mostrou-se sincero e preocupado</li> <li>- um bom desportista</li> <li>- amigo</li> <li>- excelente</li> <li>- profissional gabaritado</li> <li>- facilidade em manter o grupo atento às explicações</li> <li>- "A Cris e o Darío formam uma dupla sensacional"</li> <li>- objetividade</li> <li>- pontualidade</li> <li>- clareza</li> <li>- dominou o assunto 2</li> <li>- conhecimento conteúdo 2</li> <li>- interessado</li> <li>- amigo 2</li> <li>- dedicado</li> <li>- atencioso 2</li> <li>- divertido</li> <li>- sincero</li> <li>- parabéns</li> <li>- controle da situação</li> <li>- percepção de análise</li> <li>- domínio do conteúdo</li> <li>- disponível</li> <li>- esclarecedor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- jogar no ataque no futebol</li> <li>- futebol (jogador)</li> <li>- trazer um tênis para não jogar futebol descalço</li> <li>- esforço maior para estar até o final do curso</li> <li>- ser mais extrovertido, pois como equipe são ambos simpáticos</li> <li>- não deixar que sua agenda interfira em seu momento de lazer</li> <li>- ficar até o final do curso</li> <li>- Ter mais contato individual</li> <li>- Carga horária maior</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- amigo</li> <li>- convicto</li> <li>- animado</li> <li>- conciso</li> <li>- prestativo</li> <li>- técnico</li> <li>- prático</li> <li>- postura OK</li> <li>- foi muito claro</li> <li>- pontualidade</li> <li>- didática excelente</li> <li>- simpático</li> <li>- amigo</li> <li>- inteligente</li> <li>- bom companheiro</li> <li>- ótimo profissional</li> <li>- amigo</li> <li>- sabe escutar as pessoas na hora que se precisa dele</li> <li>- soube dominar o grupo</li> <li>- sua falta fez falta</li> <li>- bom profissional</li> <li>- bom jogador de futebol</li> <li>- domina o assunto 2</li> <li>- sabe se expressar</li> <li>- possui experiência</li> <li>- simpático</li> <li>- transmite confiança</li> <li>- boa postura</li> <li>- excelente instrutor</li> <li>- claro</li> <li>- criativo</li> <li>- objetivo 2</li> <li>- simpático</li> <li>- tem coordenação</li> <li>- excelente</li> <li>- tem auto controle</li> <li>- ótimo comunicador</li> <li>- amizade</li> <li>- pontualidade 2</li> <li>- alegria</li> <li>- objetividade</li> <li>- sinceridade</li> <li>- prestativo</li> <li>- simpatia</li> <li>- domina a matéria</li> <li>- positivo</li> <li>- comunicativo</li> <li>- feliz</li> <li>- possui vasto conhecimento</li> </ul>	
JOINVILLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pessoa muito inteligente, que envolvia o grupo</li> <li>- excelente mestre</li> <li>- dinâmica excelente</li> <li>- bom</li> <li>- calmo</li> <li>- inteligente</li> <li>- didática</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ficou pouco tempo com o grupo</li> <li>- deveria Ter ficado mais tempo</li> <li>- foi embora no meio do curso</li> <li>- poder ficar durante todo o curso</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- foi excelente</li> <li>- ótimo instrutor</li> <li>- auto nível de conhecimento</li> <li>- muito simpático</li> <li>- amizade</li> <li>- comunicativo</li> <li>- envolve os participantes à participarem</li> <li>- foi bom transmissor de idéias e objetivo</li> <li>- bom em todos os aspectos</li> <li>- bem explicativo</li> <li>- responsabilidade</li> <li>- espontaneidade</li> <li>- clareza</li> <li>- confiança</li> <li>- muita experiência</li> <li>- abre novos horizontes na maneira de encarar o mundo</li> <li>- técnico</li> <li>- bom transmissor da mensagem</li> <li>- ótima participação</li> <li>- dinâmico</li> </ul>	
--	--	--

## ANEXO 1 : CURSO DE RESGATE VEICULAR/BBM/LAGES

NOV/98

Universidade Federal de Santa Catarina –UFSC  
Departamento de Pós Graduação em Engenharia de Produção e de Sistemas

Orientador: Zuleica Maria, Patrício Dra.  
Aluno: Henry Dario Cunha

IDENTIFICAÇÃO	pulsação		
	<i>vigília normal</i>	<i>após simulação</i>	<i>após relaxamento</i>
1º Tem	90	140	92
2º Sgt	84	104	64
3º Sgt	66	128	60
3º Sgt	91	110	60
Cb	92	96	86
Cb	95	120	92
Cb	86	114	80
Cb	108	120	84
Sd	80	86	60
Sd	82	118	78
Sd	90	105	72
Sd	118	128	92
Sd	90	132	84
Sd	96	104	89
Sd	70	117	62
Sd	78	120	80
Sd	83	136	72
Sd	128	140	100
Sd	70	121	80
Sd	82	81	82

